



Toegerust voor de toekomst

Meerjarenplan 2018-2021

Samenvatting

OCO zet zich in om leerlingen, en als primaire belangenbehartigers hun ouders, toe te rusten om zich optimaal te kunnen ontwikkelen. Dat vereist dat leerlingen en hun ouders goed geïnformeerd zijn en inbreng kunnen leveren om te zorgen dat het onderwijs voorziet in hun behoefte.

Hieraan draagt OCO bij met vijf elkaar versterkende functies: leerlingen en ouders (1) informeren en (2) adviseren, knelpunten (3) signaleren, faciliteren in (4) collectieve belangenbehartiging en (5) beleidsadvisering. Bij deze integrale werkwijze geldt als grondhouding dat de inbreng en behoefte van ouders en leerlingen leidend is voor de dienstverlening.

De positie van OCO vergt evenwichtskunst. Enerzijds vormt OCO een brug tussen ouders en school ten dienste van het educatief partnerschap. Anderzijds blijft OCO aandacht vragen voor het leerrecht als luis in de pels van schoolbesturen en gemeente. Daarbij laat OCO ouders en leerlingen zoveel mogelijk zelf aan het woord. De professionals van OCO vullen aan, versterken, signaleren, duiden, of springen in waar nodig.

OCO heeft zich de eerste tien jaar vooral gericht op het basisonderwijs en het voortgezet onderwijs, incidenteel ook op het (V)SO. Dit jaar zal OCO haar werkgebied uitbreiden met VVE en MBO, zodat gedurende de gehele schoolloopbaan informatie en ondersteuning beschikbaar is voor ouders. Ook leerlingen worden gefaciliteerd, de nadruk hierbij ligt op MBO-studenten en leerlingen in de laatste jaren van het voortgezet onderwijs. De uitbreiding van de werkzaamheden vraagt om uitbreiding van de staf, met name voor de informatievoorziening die het fundament vormt van OCO. De noodzaak van de uitbreiding werd al onderstreept in de evaluatie van 2014.

De inhoudelijke prioriteiten worden bepaald door de (analyse van de) vraag van ouders en leerlingen en door de actualiteit. Digitale en fysieke activiteiten vullen elkaar aan. Deze flexibele werkwijze maakt het ook mogelijk om kosteneffectief te opereren in het brede werkkterrein, de subsidiemogelijkheden van de gemeente zijn immers niet onbepaald. Intensievere samenwerking met lokale organisaties vergroot het bereik, met name in Nieuw-West en Zuidoost waar speciale aandacht voor is gevraagd.

De onafhankelijke rol van OCO vraagt om objectieve indicatoren bij het verantwoorden van de subsidie. Dit gebeurt einde schooljaar en einde kalenderjaar aan de hand van aantal (a) dossiers helpdesk, (b) pageviews website, (c) bijeenkomsten, (d) beleidsadviezen. Gezien de flexibele aanpak kunnen deze indicatoren als communicerende vaten werken. OCO verwacht de komende jaren, met enige fluctuaties, groei bij de helpdesk tot een plafond van 2.000 dossiers per jaar, een verdubbeling van het huidige aantal.

Inhoud

Inleiding: plan voor uitbreiding activiteiten	1
Functie 1 - Informatievoorziening	6
Functie 2 - Individueel advies	8
Functie 3 - Signalering	10
Functie 4 - Collectieve belangenbehartiging	12
Functie 5 - Gemeentelijk beleidsadvies	14
Integrale werkwijze	15
Gefaseerd naar een robuuste organisatie	18
Begroting	20
Bijlagen	23

Inleiding: plan voor uitbreiding activiteiten

Achtergrond

„Ik wil graag beter de weg weten in het onderwijs.“

– Ouder

OCO (Onderwijs Consumenten Organisatie) zet zich al jaren in voor haar missie: gelijke kansen voor alle Amsterdamse leerlingen om zich optimaal te ontwikkelen. 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 en inbreng kunnen leveren om te zorgen dat het onderwijs voorziet in hun behoefte.

OCO stelt zich ten doel om de positie van ouders en leerlingen in het Amsterdamse onderwijs te versterken en ze daarvoor van de benodigde informatie te voorzien en een platform te bieden voor participatie. Voor de dienstverlening door OCO is onafhankelijkheid een absolute voorwaarde. Informatie vormt het fundament voor alle diensten van OCO.

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.

Groepen ouders of leerlingen die zich in willen zetten voor collectieve belangenbehartiging worden gefaciliteerd door de staf van OCO, evenals ouders en leerlingen die gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen over het gemeentelijk onderwijsbeleid.

Het werkterrein van OCO omvat de VVE (peuter- en kleutervoorzieningen), het primair onderwijs (PO), het speciaal onderwijs (SO), het voortgezet onderwijs (VO), het voortgezet speciaal onderwijs (VSO) en het middelbaar beroepsonderwijs (MBO). De dienstverlening betreft in Amsterdam schoolgaande leerlingen en hun ouders; ook Amsterdamse leerlingen die elders naar school gaan kunnen een beroep doen op OCO.

Leerrecht – wat betekent dat?

In gesprekken met ouders en leerlingen is het begrip leerrecht verder 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.

Meerjarenplan 2018-2021: werkterrein en taken uitbreiden

OCO wil in de jaren tot 2021 het werkterrein en taken uitbreiden, wat ook veranderingen met zich meebrengt in de werkwijze. De agenda voor de veranderingen komt voort uit de evaluatie van OCO in 2015, de intentie van de gemeente om ouders en leerlingen een stem te geven in het gemeentelijk onderwijsbeleid, een brede analyse samen met diverse partners, gesprekken met ouders en leerlingen en de geschiedenis van OCO. Zie voor een uitgebreide toelichting de bijlagen 'Richtinggevende documenten' en 'Proces planvorming'.

De uitbreiding betreft de volgende nieuwe functies, werkterreinen en aandachtspunten:

Nieuwe functie: Faciliteren beleidsadvisering gemeentelijk onderwijsbeleid door ouders en leerlingen

Ouders en leerlingen gaan gevraagd en ongevraagd meepraten over het gemeentelijk onderwijsbeleid. OCO faciliteert ouders en leerlingen hierbij en onderhoudt daarvoor de nodige contacten met de gemeente.

Nieuwe functie: Signalering

Als het de vraag is wat OCO ziet, dan spreken de professionals van OCO in hun signalerende rol. Daarbij vormt de samen met ouders en leerlingen gedefiniëerde praktische uitwerking van het leerrecht (zie kader) een leidraad.

Uitbreiden werkterrein met VVE en MBO

OCO heeft zich de eerste 10 jaar vooral gericht op het basisonderwijs en het voortgezet onderwijs (en op de achtergrond ook op het (V)SO). Door uitbreiding van het werkgebied met VVE en MBO is gedurende de gehele schoolloopbaan informatie en ondersteuning beschikbaar:

- VVE: Door jonge ouders vroeg bekend te maken met OCO kunnen ze onder andere gericht gebruik maken van de keuze-informatie voor het kiezen van een passende voorschool en basisschool. Ouders vormen zich een beeld van school op de voorschool en ontwikkelen daar ook hun eigen positie als ouder ten opzichte van onderwijs. Goede informatie voor ouders én inbreng van ouders in het VVE-beleid kan de positie van ouders als belangenbehartiger voor hun kind versterken voor de gehele schoolloopbaan.
- MBO: Bij de overstap van het voortgezet onderwijs naar het MBO hebben leerlingen en hun ouders behoefte aan duidelijke informatie over de keuzes waar ze voor staan en het effect van die keuzes. Dat kan bijdragen aan het verminderen van uitval. Ook willen MBO-studenten concrete informatie over hoe dingen werken op hun eigen school. Studenten benoemen het belang van goede collectieve inspraak. En ze hebben, net als hun ouders, behoefte aan iemand die mee kan denken in hun specifieke situatie.

„Er wordt door de leraar niet altijd gezien hoe zeer ouders hun best doen. Door juist vroeg de communicatie te starten worden verrassingen en spijt voorkomen.“

- Ouder

Aandachtspunt vergroten bereik in Nieuw-West en Zuidoost

Raadsleden en wethouder hebben gevraagd of OCO in de plannen gericht aandacht besteedt aan vergroten van het bereik in Nieuw-West en Zuidoost. Digitale kanalen zijn hierbij minder effectief; het gaat vooral om het organiseren van fysieke ontmoetingen. In samenwerking met onderwijsinstellingen, maatschappelijke initiatieven voor schaduwonderwijs, welzijnsinstellingen en zelforganisaties worden voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd in Nieuw-West en Zuidoost. Daarbij wordt ook gewerkt met vrijwilligers die hun wortels hebben in specifieke wijken en doelgroepen. Een andere manier om het bereik te vergroten is aan te sluiten bij media die zich richten op specifieke groepen, zoals de lokale radio in Amsterdam Zuidoost. Op de lange termijn kunnen de opgedane ervaringen ook worden toegepast in focusgebieden in Noord en Oost.

„Er kan veel verbeterd worden aan de stages: betere voorlichting en meer controles. Je zou het moeten kunnen melden als je gediscrimineerd wordt.“

- MBO-student

Aandachtspunt versterken positie leerlingen

OCO gaat ook informatie en advies aan leerlingen bieden. De nadruk hierbij ligt op MBO-studenten en leerlingen in de laatste jaren van het voorgezet onderwijs. Om de helpdesk laagdrempeliger te maken voor jongeren kan behalve via de telefoon ook via WhatsApp of Facebook contact gelegd worden. De medewerkers van de helpdesk worden getraind in het voeren van adviesgesprekken met jongeren.

Naast de continue ondersteuning via website en helpdesk worden projecten opgezet gericht op collectieve belangenbehartiging, bij voorkeur in samenwerking met reeds actieve groepen leerlingen en jongerenorganisaties. Leerlingen kunnen ook betrokken worden bij het gevraagd en ongevraagd advies uitbrengen over het gemeentelijk onderwijsbeleid.

In de volgende hoofdstukken staan de vijf functies van OCO nader beschreven: leerlingen en hun ouders informeren en adviseren, knelpunten signaleren, faciliteren in collectieve belangenbehartiging en beleidsadvisering door leerlingen en ouders. Aan die beschrijving zijn ook de streefdoelen gekoppeld voor de planperiode. Erna volgen nog twee hoofdstukken met de consequenties van de plannen: een beschrijving van de robuustere organisatie die nodig is om de uitbreiding van activiteiten te realiseren en de begroting.

Samenwerking

OCO werkt samen met een breed scala aan Amsterdamse en landelijke organisaties. Daarbij gaat het onder andere om afstemming, kennisdelen en het vergroten van het bereik van specifieke doelgroepen. Een uitgebreide toelichting op de wijze van samenwerking en de belangrijkste samenwerkingspartners staat in bijlage 'Samenwerking'.

Grondhouding

Bij deze integrale werkwijze geldt als grondhouding dat de inbreng en behoefte van ouders en leerlingen leidend is voor de dienstverlening.

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 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 onder de vijf onderwijswethouders (Ahmed Aboutaleb, Henna Buyne, Lodewijk Asscher, Pieter Hilhorst, Simone Kukenheim) meermaals verschoven: empoweren, mobiliseren, participeren. De afgelopen tien jaar werd het belang van ouderbetrokkenheid en educatief partnerschap breed gedeeld. Tegenwoordig verschuift de aandacht meer naar de ‘thuisbetrokkenheid’. Al deze elementen zijn inmiddels ingebed in de werkwijze.

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. De belangrijkste les uit het verleden is dat kennis de basis vormt voor alle diensten van OCO en dat daarin geïnvesteerd moet blijven worden.

Een andere constante is het bieden van (constructieve) tegenkracht, zowel richting schoolbesturen als richting gemeente. Deze ‘luis in de pels functie’ werd OCO niet altijd in dank afgenomen, maar gemeenteraadsliden vonden dit essentieel. Ze waarschuwdens zelfs expliciet om met de toekomstplannen ‘geen grijze muis te baren’.

Dat neemt niet weg dat een andere les uit het verleden ter harte genomen wordt in de plannen die voorliggen: 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.

Functie 1 - Informatievoorziening

„Niet alle ouders begrijpen de taal van het onderwijs. OCO helpt die te begrijpen zodat ouders weten waar het gesprek over hún kind over gaat.“

– Ouder

Het voornaamste doel van de informatievoorziening is de ongelijke informatiepositie van ouders en leerlingen ten opzichte van school te compenseren, ten behoeve van een gelijkwaardig educatief partnerschap. Daartoe richt OCO zich op het informeren van ouders en leerlingen over het onderwijssysteem, relevante ontwikkelingen en informatie over het Amsterdamse onderwijsaanbod. De website is hiervoor het voornaamste kanaal.

De informatievoorziening op de website kent de volgende onderdelen:

Per onderwijssector, overstapmomenten of hoofdthema zijn veelgestelde vragen met antwoorden te vinden op de website. Ze zijn neutraal van toon, toegankelijk geschreven en feitelijk en juridisch correct. Goede rubricering van de vragen vergroot de vindbaarheid. De keuze voor de onderwerpen wordt bepaald op basis van de vragen bij de helpdesk.

In het blog wordt bericht over onderwijsnieuws, achtergronden en good practices. Met interviews wordt een gezicht gegeven aan schoolzoekende leerlingen, actieve ouders, innovatieve schoolleiders of sfeerbepalende docenten. In opiniestukken wordt stelling genomen. Van bijeenkomsten worden aankondigingen en verslagen gepubliceerd.

Van alle scholen in Amsterdam wordt gedetailleerde informatie getoond ten behoeve van een bewuste en verantwoorde schoolkeuze. Voor onderwijsgebruikers is een informatiebron die geen belang heeft bij het 'vullen' van scholen van grote waarde. Er komen geleidelijk meer open data beschikbaar, wat interessante mogelijkheden biedt om de digitale schoolinformatie door te ontwikkelen. Landelijke websites zoals scholenopdekaart.nl zijn afhankelijk van consensus onder de leden. OCO kan relatief snel inspelen op digitale ontwikkelingen en stelt het belang van de onderwijsgebruiker voorop. Een aspect waar geleidelijk meer aandacht aan wordt besteed is de informatie over schoolbesturen. Het intern toezicht verdient meer aandacht. Bijvoorbeeld door te vragen hoe verantwoordelijkheden zijn verdeeld, hoe belanghebbenden kunnen meepraten en hoe het onderwijs de dialoog met de omgeving voert. Door gegevens over governance te ontsluiten en good practices zichtbaar te maken, levert OCO een bijdrage aan het versterken van het interne toezicht.

Onder het menu item invloed zijn voorbeelden te vinden van actieve ouders die zich op verschillende manieren hebben ingezet voor collectieve belangenbehartiging en/of beleidsbeïnvloeding.

Activiteiten functie 1 – Informatievoorziening

Informatie geven over onderwijsinstellingen op website

Over alle onderwijsinstellingen in het PO, VO en (V)SO is op de website objectieve informatie te vinden t.b.v. schoolkeuze. Voor VVE en MBO worden mogelijkheden om objectieve keuzeinformatie te ontwikkelen onderzocht.

Veelgestelde vragen beantwoorden op website

Op basis van de vragen die binnenkomen, is een kennisbank opgezet met veelgestelde vragen (en algemene informatie) op de website. Deze wordt uitgebreid door middel van de analyse van de vragen en regelmatig getoetst aan de actuele ontwikkelingen.

Nieuws en achtergronden geven

Een selectie van relevante onderwijsontwikkelingen.

Reportages en interviews presenteren

Een beeld van actieve leerlingen, ouders, docenten, schoolleiders brengt keuzeinformatie tot leven en brengt good practices onder de aandacht.

Online interactie faciliteren

Interactie op website en via social media.

Zorgen voor zorgvuldige eindredactie

Consistentie, leesbaarheid, vindbaarheid en inhoudelijk beheer website.

Streefdoelen

- Dekkend aanbod van schoolkeuze informatie (voor PO, VO en (V)SO, mogelijkheden voor VVE en MBO zijn nog in onderzoek).
- Actuele kennisbank met veelgestelde vragen (van VVE tot MBO).
- Verdere groei websitebezoek.

Functie 2 - Individueel advies

OCO biedt leerlingen en ouders ondersteuning bij het behartigen van hun belangen en het aangaan van de dialoog met school of relevante professionals. Daarbij kan het gaan om keuzevraagstukken of wensen, of om knelpunten die ze ervaren. De ondersteuners hebben inhoudelijke kennis van de wetgeving, het onderwijsveld, de principes van belangenbehartiging en oog voor de diversiteit in de stad Amsterdam.

„Het advies dat OCO geeft is nooit oppervlakkig. We zoeken dingen uit, we checken het, en dan pas geven we antwoord. De vragen in het onderwijsveld lopen te ver uiteen om snel een 'makkelijk' antwoord te geven.“

– Helpdesk OCO

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. Zie voor een nadere toelichting de bijlage 'Stappenplan voor individueel advies'.

Inzet is steeds dat problemen voorkomen worden, dan wel voorkomen wordt dat ze groter worden. Een de-escalerende aanpak is de afgelopen jaren in de praktijk 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.

„Er is nu te weinig tegenkracht van ouders. Je wilt juist dat ouders mondig zijn, ook als ze soms de plank misslaan. Ik wil dat ze weten dat ze kunnen klagen.“

– Bestuurder

De effectiviteit van een advies is afhankelijk van de kwaliteit van het advies en van de acceptatie van het advies. Oog voor de balans tussen regels en emoties, zowel bij de cliënt als bij de school, is belangrijk bij de acceptatie.

OCO is per telefoon en online bereikbaar voor adviesvragen van leerlingen en ouders. Daarnaast kan er een afspraak worden gemaakt voor een persoonlijk gesprek.

Met de uitbouw van OCO kan de groei in het aantal dossiers opgevangen worden, die verwacht mag worden door de uitbreiding van het werktterrein. Het plafond ligt naar schatting rond de 2.000 dossiers per jaar, een verdubbeling van het huidige aantal.

Activiteiten functie 2 – Individueel advies

Telefonische helpdesk aanbieden

Ouders en leerlingen kunnen bellen voor advies over hun onderwijsvraag.

Vraagbeantwoording met bijzondere expertise passend onderwijs

Achterwacht voor complexe vragen passend onderwijs.

Vraagbeantwoording met bijzondere expertise mbo

Achterwacht voor complexe vragen mbo.

WhatsApp (en andere social media) helpdesk bieden (gericht op jongeren)

Laagdrempelige intake van vragen via WhatsApp, Facebook of andere, met name door jongeren, gebruikte social media.

Spreekuur houden

Er zijn spreekuren op locatie(s) waar ouders en leerlingen gebruik van kunnen maken. Dit werkt drempelverlagend.

Begeleiding stagiaires

De helpdesk wordt versterkt met stagiaires, dit vraagt wel de nodige stagebegeleiding.

Streefdoelen

- Accuraat advies van VVE tot MBO.
- Toename van het aantal dossiers (tot realistisch plafond).
- Meegroeien met communicatievoorkeuren van de doelgroep.

Functie 3 - Signalering

Deze functie is erop gericht om signalen te destilleren uit de individuele vragen van leerlingen en ouders, eventueel in combinatie met lokale en landelijke ontwikkelingen in het onderwijs. Die signalen kunnen bijdragen aan de verbetering van beleid en uitvoering van het onderwijs.

Signalering versterkt de samenhang tussen de functies binnen OCO. Analyse van de vragen die binnenkomen draagt bij aan de verbetering van de informatievoorziening en levert input voor collectieve belangenbehartiging of beleidsadvisering.

„Ouders willen iemand die voor hun belangen opkomt, een pleitbezorger. Niet alle ouders zijn zelf georganiseerd, dus dat gaat niet vanzelf.“

– Raadslid

Het bundelen van signalen op stedelijke schaal biedt de gemeente en onderwijsinstellingen input voor verbeteringen van beleid en uitvoering. Deze signalen komen voort uit de ervaringen en vragen van ouders die bij OCO en bij andere organisaties aankloppen. OCO bundelt deze signalen en rapporteert hierover om knelpunten zichtbaar te maken of te wijzen op mogelijkheden voor verbetering. De signalen worden getoetst aan de invulling van het leerrecht.

OCO kan onderzoek doen naar signalen die binnenkomen en bepaalde ontwikkelingen en trends in het Amsterdamse onderwijsveld in kaart brengen. Uitgangspunt hierbij is dat er een relatie is tussen de signalen of belangen van ouders en leerlingen en het onderzoek. Ook kunnen signalen worden doorgegeven aan relevante partijen om verder onderzoek te stimuleren. De professionals van OCO geven een signaal af als bewaker van het leerrecht, als uit verzamelde signalen blijkt dat het leerrecht onder druk staat zonder dat ouders of leerlingen zich organiseren voor collectieve belangenbehartiging. Dat kan ook het geval zijn wanneer er een discussie gaande is binnen het Amsterdamse onderwijs waarbij allerlei deelbelangen op elkaar inwerken en niet alle belangen in de discussie een stem hebben. Als bewaker van het leerrecht biedt OCO continuïteit en een overkoepelend perspectief.

Activiteiten functie 3 – Signalering

Analyseren informatiebehoefte ouders en leerlingen

De informatiebehoefte van ouders en leerlingen wordt getoetst door analyse van bezoekgegevens, binnengekomen vragen en gevoerde gesprekken.

Analyseren individuele vragen

De individuele vragen die binnenkomen worden geanalyseerd. Dit heeft enerzijds ten doel om de informatievoorziening aan te scherpen, maar zorgt ook voor een actueel overzicht van eventuele knelpunten op bepaalde thema's, wijken of scholen.

Analyseren signalen lokaal en landelijk

Naast de individuele vragen worden ook signalen breder binnen Amsterdam en landelijk op het terrein van onderwijs geanalyseerd om inzicht te krijgen in hun impact op het Amsterdamse onderwijs.

Rapporteren over signalen

Er wordt door de staf van OCO gerapporteerd over de (interne en externe) signalen. Zo'n rapportage kan bijvoorbeeld op de website geplaatst worden, gebruikt worden bij de collettieve belangenbehartiging richting schoolbesturen of bij de beleidsadvisering richting de gemeente.

Onderzoek uitvoeren en stimuleren

In specifieke situaties kan OCO zelf onderzoek uitvoeren naar aanleiding van bepaalde signalen of actuele vraagstukken. Onderzoeksinstellingen of de gemeente zullen vervolgens gevraagd worden diepgaander onderzoek te doen naar deze thema's.

Bewaken leerrecht

Signalen afgeven als bewaker van het leerrecht.

Streefdoelen

- Heldere rapportages met duiding van belangrijke signalen.

Functie 4 - Collectieve belangenbehartiging

„Onderwijs moet rechtvaardig zijn voor onze kinderen, maar zo voelt het niet.“

– Ouder

Deze functie ondersteunt groepen ouders en leerlingen om ideeën, voorstellen, knelpunten en verbetermogelijkheden onder de aandacht te brengen van onderwijsinstellingen. De collectieve belangenbehartiging kan ook bovenbestuurlijke onderwerpen betreffen waarvoor schoolbesturen samen beleid ontwikkelen, al of niet via hun overlegorganen (BBO of OSVO) of samenwerkingsverbanden (SWV PO of SWV VO).

De actieve groepen ouders of leerlingen hoeven niet 'de ouders' of 'de leerlingen' van Amsterdam te vertegenwoordigen, ze kunnen een deelbelang van een bepaalde groep vertegenwoordigen. OCO ondersteunt hen op de inhoud en op het proces van belangenbehartiging.

OCO kan actieve leerlingen of ouders op thema bij elkaar brengen, context bieden en wegwijs maken. Bijvoorbeeld door te ondersteunen bij het uitdiepen van een thema, of bij het formuleren van een standpunt of aanbevelingen. Of door te helpen een geschikt podium voor de boodschap te vinden en een dialoog te organiseren. Daarmee wordt het geluid krachtiger. Onderwijsinstellingen kunnen het perspectief van leerlingen en ouders benutten binnen hun onderwijsbeleid en onderwijspraktijk. Voor de acceptatie van (meestal) ongevraagde collectieve acties door ouders of leerlingen is wel draagvlak nodig. OCO werkt daaraan door het onderwijsveld met open vizier tegemoet te treden en dialoog en verbinding te stimuleren.

„Als MR-lid kan ik niet van alles op de hoogte blijven. Het is mooi dat OCO ons hierbij kan helpen.“

De medezeggenschap op scholen vormt een speciale categorie binnen de collectieve belangenbehartiging. OCO hoopt de medezeggenschap te versterken door het contact met de achterban te stimuleren en door kennisdeling en uitwisseling tussen medezeggenschapsraden te bevorderen. Op school actieve groepen ouders of leerlingen wordt geadviseerd samen te werken met de medezeggenschapsraad die over formele rechten beschikt zoals informatierecht, initiatiefrecht, instemmings- en adviesrecht.

OCO organiseert verschillende soorten bijeenkomsten, voorlichtingsbijeenkomsten, themabijeenkomsten, onderzoekende werkbijeenkomsten (social lab) en debatten.

Specifieke groepen die nu moeilijk de weg vinden in het Amsterdamse onderwijs zijn ouders van leerlingen op lwoo en praktijkonderwijs. Door samen te werken met scholen kan OCO in de toekomst ook deze groepen versterken. Instrumenten hiervoor zijn gerichte voorlichting en het ontwikkelen van materiaal voor mensen die laag opgeleid zijn of de Nederlandse taal minder machtig zijn.

Activiteiten functie 4 – Collectieve belangenbehartiging

Netwerken en communiceren t.b.v. collectieve belangenbehartiging

OCO dient te beschikken over een breed netwerk in de stad om zicht te krijgen op actieve groepen. Communiceren van 'good practices' versterkt de collectieve belangenbehartiging.

Faciliteren oudergroepen

Actieve of startende groepen ouders worden ondersteund om hun stem te laten horen.

Samenwerken met (vrijwilligers)netwerken

OCO het bereik vergroten door samen te werken met vrijwilligers en vrijwilligersorganisaties die reeds een netwerk hebben in bepaalde wijken in Nieuw-West en Zuidoost. Er wordt aangehaakt bij de kennis van lokale partnerorganisaties en van het Verwey Jonker Instituut.

Samenwerken met lokale media (radio etc.)

Lokale en cultuurspecifieke media kunnen worden ingezet om het bereik richting specifieke doelgroepen te vergroten, zoals lokale radio in Zuidoost.

Werkbijeenkomsten en debatten organiseren

Tijdens werkbijeenkomsten gaan ouders of leerlingen met professionals aan de slag, tijdens debatten gaan die groepen met elkaar in discussie, in beide gevallen om problemen in kaart te brengen en oplossingen te verkennen.

Voorlichtingsactiviteiten in Nieuw-West en Zuidoost organiseren

Voorlichtingsbijeenkomsten op voor ouders vertrouwde plekken in Nieuw-West en Zuidoost over thema's als ouderbetrokkenheid, schoolkeuze, onderwijskwaliteit bieden een mogelijkheid voor fysieke ontmoetingen.

Projecten met jongeren organiseren

Met VO-leerlingen en studenten uit het MBO worden bijeenkomsten georganiseerd over door de jongeren aangedragen onderwerpen.

Ondersteunen medezeggenschap

Ondersteunen van ouders en leerlingen of studenten in medezeggenschapsraden door het faciliteren van uitwisseling en kennisdeling en het bevorderen van het contact tussen medezeggenschap en achterban en van de kwaliteit van de medezeggenschap.

Streefdoelen

- Vraaggerichte ondersteuning in diverse vormen van collectieve belangenbehartiging.
- Fysieke contacten met ouders in Nieuw-West en Zuidoost.

Functie 5 - Gemeentelijk beleidsadvies

Leerlingen en ouders in staat stellen om goed geïnformeerd inbreng te leveren op het gemeentelijk onderwijsbeleid is de vijfde functie van OCO.

Bij een gevraagd advies nodigt OCO ouders en leerlingen uit om advies uit te brengen aan de gemeente en faciliteert ze daarbij. Ouders en leerlingen kunnen ook het initiatief nemen voor een ongevraagd advies aan de gemeente en OCO vragen om facilitering. De OCO staf kan zelf ook ongevraagd advies uitbrengen of geconsulteerd worden door ambtenaren. De ene keer zal het opportuun zijn dat ouders of leerlingen duidelijk stelling nemen en zelf afzender zijn van een advies. De andere keer zal het omwille van continuïteit of overzicht meer voor de hand liggen dat de OCO staf advies uitbrengt.

Er wordt gestreefd naar flexibiliteit om op zinvolle momenten met relatief lichte inzet belanghebbenden bij het gemeentelijk onderwijsbeleid te betrekken. Gezien de breedte van het beleidsterrein (VVE tot MBO) en om kosten voor institutionalisering te voorkomen is gekozen geen vaste adviesraad in te richten. Een tijdelijke adviesraad op een bepaald thema is denkbaar, belanghebbenden kunnen ook praktisch betrokken worden via bijeenkomsten, enquêtes, interviews, etc. Ook het format van de adviezen is flexibel. Zowel de vorm als de geadresseerde kunnen variëren, afhankelijk van het thema en de keuzes van bij de advisering betrokken ouders of leerlingen. Het ene advies zal bestaan uit een uitgebreide rapportage, het andere uit een beknopt A4 of mondelinge inbreng. Adviezen kunnen formeel worden uitgebracht aan het College van B&W, worden geadresseerd aan de gemeenteraad of in praktische vorm worden meegegeven aan uitvoerende ambtenaren.

Voorbereidingen op het uitbrengen van advies bestaan uit het in positie brengen van 'adviseurs' door het organiseren van overleggen, het voorleggen van signalen, het vertalen van beleidsinformatie, het bieden van context, het helpen verdiepen van inzichten en ondersteuning bij presentatie. De capaciteit voor gevraagde adviezen beperkt zich tot één per jaar, voor adviezen voor beleidsterreinen waarin OCO het eerste jaar nog niet volledig is ingewerkt (zoals bijvoorbeeld VVE of MBO) of voor extra gevraagde adviezen is projectfinanciering noodzakelijk.

De OCO staf monitort het effect van de uitgebrachte adviezen.

Gevraagde en ongevraagde adviezen kunnen zowel voornemen, uitvoering of evaluatie van beleid betreffen. Wanneer ze een gelijktijdig beroep doen op schoolbesturen en gemeente voor verbetering van gezamenlijk vormgegeven onderwijsbeleid overlappen functies 4 en 5. Zonodig stemt OCO adviezen af met de medezeggenschap (GMR, OPR, studentenraad) of het Jeugdplatform.

„We moeten echt gesprekspartner zijn van de gemeente en iets te zeggen hebben.“

- Ouder

Activiteiten functie 5 – Gemeentelijk beleidsadvies

Netwerken, werven en communiceren tbv gemeentelijk beleidsadvies

Onderhouden netwerk met relevante partijen (gemeente, (G)-MRen, studentenraden), werven van ouders en/of leerlingen op voorliggend adviesonderwerp en communiceren over adviestraject.

Volgen gemeentelijk onderwijsbeleid

Om gevraagd of ongevraagd te kunnen adviseren dient OCO op hoofdlijnen het gemeentelijk onderwijsbeleid te volgen.

Organiseren 'ophaalbijeenkomsten' en faciliteren van adviezen

Om specifiek op één thema ouders of leerlingen bij elkaar te brengen en ervaringen en meningen op te halen om advies over uit te brengen worden themabijeenkomsten (of andere mogelijkheden om adviezen op te halen) georganiseerd. Adviesbijeenkomsten worden ondersteund met faciliteiten en waar nodig met kennis van de context van het Amsterdamse onderwijsbeleid.

Ondersteuning bij rapportage en presentatie

Ouders en leerlingen zijn vrij om de adviesvorm te kiezen. De OCO staf ondersteunt zonodig bij de rapportage en het presenteren van het advies.

Monitoren effect advies

Nadat een advies is gegeven, wordt nagegaan wat de directe reactie op het advies is en wordt voor een langere periode gemonitord wat het effect is.

Streefdoelen

- Jaarlijks één gevraagd advies en diverse ongevraagde adviezen.
- Invloed op basis van gezaghebbende adviezen.

- OCO faciliteert het participeren door ouders en leerlingen in collectieve belangenbehartiging richting onderwijsinstellingen en beleidsadvisering aan de gemeente.

Hieronder wordt een fictief voorbeeld beschreven om de meerwaarde van de integrale werkwijze van OCO te illustreren:

Een moeder van wie het kind geschorst is, gaat op zoek naar informatie over de regels met betrekking tot schorsing. Zij vindt informatie op de website van OCO. Met behulp van deze informatie gaat ze in gesprek met school. Na afloop heeft ze het idee dat de school onvoldoende duidelijk heeft gemaakt waarom haar kind geschorst is en wat nu de vervolgstappen zijn. Na vijf dagen mag de leerling weer naar school en worden er afspraken gemaakt om verdere problemen te voorkomen. Daarbij maakt de school duidelijk dat een onverhoopte tweede schorsing aanleiding kan geven tot verwijdering van de leerling van school.

De moeder schrikt hiervan en neemt telefonisch contact op met de helpdesk van OCO. Tijdens een telefonisch adviesgesprek legt een medewerker de wettelijke voorschriften rond schorsing nader uit. Daarbij adviseert de medewerker de moeder hoe op een constructieve manier in gesprek gegaan kan worden met school. De moeder voert vervolgens een gesprek met de school en komt daar met de school uit.

Tot zover de individuele casus. Binnen OCO valt het op dat er stadsbreed veel onduidelijkheid is over schorsing en verwijdering. Dit blijkt uit de gegevens van de website en de helpdesk (aantal clicks, telefoontjes). Besloten wordt dit onderwerp op te pakken, om tot structurele verbeteringen te komen.

De gemeente en de schoolbesturen worden in een vroeg stadium betrokken om samen met leerlingen en ouders te onderzoeken waar de knelpunten zitten en hoe deze opgelost kunnen worden. De gemeente en schoolbesturen gaan daar graag op in, omdat zij de onduidelijkheid met betrekking tot schorsing en verwijdering van leerlingen herkennen. Zij hebben ook signalen ontvangen dat het beter kan.

OCO organiseert een themabijeenkomst voor leerlingen en hun ouders die ervaring hebben met schorsing. De eerdergenoemde moeder en haar kind doen hieraan mee. Tijdens de bijeenkomst noemen leerlingen en ouders dat er vooral onduidelijkheid bestaat over interne schorsingen, waarbij een leerling tijdelijk niet in de klas les mag volgen. Hier zijn echter geen regels voor. Ervaringen worden uitgewisseld, zowel negatieve als positieve, de deelnemende leerlingen en hun ouders denken na over mogelijke oplossingen.

Vervolgens gaan leerlingen en ouders, met ondersteuning van OCO, in gesprek met de afdeling leerplicht van de gemeente en met de OSVO. Ze bespreken de verschillende ervaringen en mogelijke oplossingen. De signalen die bij de helpdesk binnen komen worden vergeleken met de signalen die bij de afdeling leerplicht en bij de schoolbesturen binnenkomen. Wanneer worden leerlingen intern versus formeel geschorst? Hoe vaak komt dit voor? Welke regels worden toegepast? Een schoolbestuur brengt in dat ook bij het onderwijspersoneel de informatie rondom schorsing soms beter kan. De leerplichtambtenaren herkennen dat er meer duidelijkheid nodig is over de interne schorsingen.

Er worden afspraken gemaakt, waarbij alle betrokkenen een eigen rol en verantwoordelijkheid hebben:

1. Er worden stedelijk afspraken gemaakt over interne schorsingen, o.a. over wanneer dit middel ingezet kan worden en hoe lang het mag duren.
2. De scholen nemen het initiatief om een informatiefilmpje en een informatieflyer te maken voor ouders en leerlingen over intern schorsen. Enkele ouders en leerlingen maken deel uit van de redactie om te waarborgen dat begrijpelijke taal wordt gebruikt. De scholen gebruiken dit materiaal en het wordt op de website van OCO geplaatst.
3. De afdeling leerplicht zorgt voor voorlichting van het schoolpersoneel over de nieuwe stedelijke afspraken ten aanzien van interne schorsingen. Op verzoek van de afdeling leerplicht zet een aantal ervaringsdeskundige leerlingen zich in tijdens deze voorlichting.
4. Nadat de verbeteracties zijn uitgevoerd, wordt periodiek afgestemd welke signalen de afdeling leerplicht, de scholen en OCO krijgen over schorsingen. Zo wordt de vinger aan de pols gehouden en kan zo nodig vervolgactie ondernomen worden.

Gefaseerd naar een robuuste organisatie

De uitbreiding wordt gefaseerd uitgevoerd, omdat die het nodige vergt qua verdere professionalisering van de interne organisatie, doorontwikkelen van de kennisbank, externe communicatie en uitbouwen van het netwerk.

„Ik weet dat ik een volgende keer weer bij jullie terecht kan. Jullie zijn de eerste organisatie die ik tegen kom die het hele veld in beeld heeft.“

– Ouder

Ouders en leerlingen kunnen nu al met vragen over alle onderwijssectoren (m.u.v. HO) bij OCO terecht, maar de beschikbare kennis op het gebied van VVE en MBO is nu nog beperkt en wordt gaandeweg verbreed en verdiept. Bij de geleidelijke uitbouw van de dienstverlening krijgt het MBO prioriteit boven de VVE. De volledige dienstverlening voor het MBO is naar verwachting eind 2018 operationeel, voor het VVE is dat naar verwachting eind 2019. Voor het vergroten van het bereik onder ouders in Nieuw-West en Zuidoost wordt jaarlijks gedurende enkele maanden gerichte inzet gepleegd.

OCO werkte tot dusverre met een kleine vaste staf, flexwerkers, ZZP'ers, stagiaires en vrijwilligers om zo een match te maken tussen de diverse werkzaamheden en de personele inzet. OCO blijft een flexibele organisatie, zodat kan worden aangesloten bij de actuele ontwikkelingen in het Amsterdamse onderwijsveld. OCO wil in de planperiode de vaste staf uitbreiden en versterken. De organisatie wordt hiermee robuust, met behoud van flexibiliteit.

In de vernieuwde organisatie worden stafleden verantwoordelijk voor de verschillende kanalen, zoals de website, de helpdesk, bijeenkomsten. Er wordt gekeken welke vaardigheden en kennis in de nieuwe organisatie noodzakelijk zijn. Zo vraagt een helpdeskfunctie andere vaardigheden dan een functie die gericht is op het bouwen van nieuwe netwerken in de stad. De directeur overziet de inhoudelijk de grote lijnen en de externe contacten. Ook draagt de directeur zorg voor een zorgvuldige fasering van de uitbreiding van de organisatie. In de begroting is voorzien in tijdelijke inhuur van expertise voor ondersteuning op dit proces.

De eerste lijn van de helpdesk wordt bemenst met stagiairs. Zij zijn voor een langere periode verbonden aan OCO en worden getraind om ouders en leerlingen informatie en advies te bieden. Het werken met stagiairs biedt enthousiaste medewerkers die actuele kennis hebben. Ook past het binnen de maatschappelijke doelstellingen en blijft OCO hierdoor nauw verbonden met het hoger onderwijs. OCO leidt hiermee ook personeel op voor de toekomst. Om de doorstroom te bevorderen is er na de stage in het derde studiejaar gelegenheid om één dag in de week betaalde werkzaamheden te verrichten in het vierde studiejaar. Ook kunnen oud-stagiaires hun afstudeeronderzoek bij OCO doen indien het onderwerp goed aansluit.

Vrijwilligers kunnen een waardevolle bijdrage leveren, bijvoorbeeld op het gebied van onderzoek of het onderhouden van contact met specifieke doelgroepen. Omwille van de continuïteit werken zij niet in kernfuncties, maar wordt bij iedere vrijwilliger gekeken naar de meerwaarde en aanvulling op de activiteiten.

OCO heeft een onbezoldigd stichtingsbestuur als toezichthoudend orgaan. Het bestuur houdt toezicht op het nastreven van de doelen en bewaakt de continuïteit. Het bestuur bestaat uit leden die op individuele titel, zonder last of ruggespraak, hun rol invullen. De statuten bieden de ruimte voor een (interne) Raad van Advies om bestuur en staf te adviseren over strategie, kennisontwikkeling en gezonde relaties met het onderwijsveld.

„Allereerst hartelijk dank voor uw email, de getoonde moeite en natuurlijk het luisterend oor aan de telefoon. Tevens mijn dank voor de lijst met scholen en alle verdere goede adviezen, hulp en meedenken.“

– Ouder

In toenemende mate werkt OCO vraaggericht. Een juiste match tussen de vraag van ouders en leerlingen en de rol van OCO is het belangrijkste kwaliteitscriterium voor de organisatie. Om te zorgen voor de match tussen vraag van ouders en leerlingen en de rol van OCO wordt gewerkt volgens de uitgangspunten van Service Design. In samenwerking met MV Ontwerpers wordt de route die ouders en leerlingen lopen binnen het onderwijs als uitgangspunt genomen voor het (her)ontwerp van de communicatie en de werkwijze. Dit traject is begin 2017 in gang gezet en zal aan de basis staan voor de verdere ontwikkeling.

Voor een organisatie als OCO neemt communicatie een centrale plek in binnen de werkzaamheden: de communicatie-activiteiten zijn bij alle verschillende functies terug te vinden; daarnaast zijn er een aantal overkoepelende communicatie-activiteiten. Ook is capaciteit gereserveerd voor het uitbreiden van de aanwezigheid van OCO op social media, zowel voor een grotere zichtbaarheid als voor het bieden van laagdrempelige toegang voor jongeren.

Om te zorgen voor een integrale aanpak en het vergroten van de effectieve inzet van de medewerkers wordt er structureel gewerkt aan scholing en teamactiviteiten. Specifieke thema's in de scholing zijn de nieuwe onderwijssoorten MBO en VVE, Service Design, faciliteren van belangenbehartiging en communicatie met jongeren.

Begroting

„Ouders denk vaak ‘Ik heb toch niks in te brengen’. Ze weten niet wat hun rechten zijn.“

– Schooldirecteur

De begroting voor een structureel (te indexeren) jaarbudget van 450.000 euro is gebaseerd op een realistische inschatting van de activiteiten. De in de formatiebegroting aangegeven tijdsbesteding per functie en activiteit is indicatief, afhankelijk van de actualiteit of verschuivingen in de vraag zijn bijstellingen mogelijk die in de jaarbegrotingen verwerkt zullen worden.

Gedurende de opbouwfase, naar verwachting tot eind 2019, worden de nieuwe taken en functies gefaseerd opgebouwd. Gelijktijdige opbouw zou aanzienlijke meerkosten met zich meebrengen. Ten behoeve van voorbereidingskosten met het oog op het bredere werkterrein wordt een aparte aanvraag ingediend voor 50.000 euro.

Voor het bepalen van het budget wordt uitgegaan van de kosten van gemiddeld 75.000 euro per FTE. In dit gemiddelde zijn ook de materiële kosten verwerkt die zijn geschat op 50.000 euro voor de huisvesting en overige materiële kosten.

De volgende overwegingen hebben een rol gespeeld bij de begroting:

- De organisatie hanteert een integrale en flexibele werkwijze.
- De informatievoorziening vormt het fundament voor alle activiteiten.
- De capaciteit van de helpdesk wordt versterkt met de inzet van stagiaires.
- Op het terrein van de collectieve belangenbehartiging is een ‘aanjaagfunctie’ een realistische verwachting.
- Het aantal beleidsadviezen aan de gemeente zal beperkt zijn tot één gevraagd advies en enkele (kleinere) ongevraagde adviezen per jaar.

Indicatoren die zich lenen voor verantwoording en bespreking in halfjaarlijks overleg met OJZ, per einde kalenderjaar en einde schooljaar, zijn aantal:

- (a) behandelde dossiers bij de helpdesk
- (b) pageviews website
- (c) bijeenkomsten (met specifieke aandacht voor Nieuw-West en Zuidoost)
- (d) uitgebrachte beleidsadviezen.

Deze indicatoren zullen zich gezien de flexibele aanpak fluctueren en kunnen zich als communicerende vaten gedragen. Er is groei mogelijk maar die is wel begrensd. Na doorontwikkeling van OCO ligt de maximumcapaciteit van het aantal behandelde dossiers naar verwachting rond de tweeduizend per jaar, een verdubbeling van het huidige aantal. De rapportages zullen steeds aansluiten op die van eerdere jaren.

	fte	uren/jr
Fte-begroting OCO	6,00	10.800
Functie 1 – Informatievoorziening	2,40	4.320
Informatie geven over onderwijsinstellingen op website	0,80	1.440
Veelgestelde vragen beantwoorden op website	0,80	1.440
Expertise informatie MBO	0,10	180
Expertise informatie passend onderwijs	0,10	180
Nieuws en achtergronden geven	0,10	180
Reportages en interviews bieden	0,20	360
Online interactie faciliteren	0,10	180
Zorgen voor zorgvuldige eindredactie en coördinatie website	0,20	360
Functie 2 – Individueel advies	1,40	2.520
Telefonische helpdesk aanbieden	0,40	720
Vraagbeantwoording met bijzondere expertise passend onderwijs	0,10	180
Vraagbeantwoording met bijzondere expertise mbo	0,10	180
Bemiddelingsgesprekken voeren	0,10	180
WhatsApp (en andere social media) helpdesk bieden (gericht op jongeren)	0,20	360
Spreekuur houden	0,10	180
Begeleiden stagiaires, controleren registratie en kwaliteitsbeleid helpdesk *	0,40	720
Functie 3 – Signalering	0,20	360
Analyseren informatiebehoefte ouders en leerlingen	0,03	45
Analyseren individuele vragen	0,08	135
Analyseren signalen lokaal en landelijk	0,03	45
Rapporteren over signalen	0,03	45
Onderzoek uitvoeren en stimuleren	0,03	45
Bewaken leerrecht	0,03	45
Functie 4 – Collectieve belangenbehartiging richting schoolbesturen	0,80	1.440
Netwerken, werven en communiceren tbv collectieve belangenbehartiging	0,06	113
Faciliteren oudergroepen	0,13	225
Samenwerken met vrijwilligers(netwerken)	0,13	225
Samenwerken met lokale media (radio etc.)	0,03	45
Werkbijeenkomsten en debatten organiseren	0,06	113
Voorlichtingsactiviteiten Nieuw-West en Zuidoost organiseren	0,15	270
Projecten met jongeren organiseren	0,05	90
Ondersteunen medezeggenschap	0,20	360
Functie 5 – Gemeentelijk beleidsadvies	0,20	360
Netwerken, werven en communiceren tbv gemeentelijk beleidsadvies	0,05	90
Volgen gemeentelijk onderwijsbeleid	0,05	90
Organiseren ophaalbijeenkomsten en faciliteren van adviezen	0,05	90
Ondersteunen bij rapportage en presentatie	0,03	45
Monitoren effect advies	0,03	45
Ondersteunende inzet	1,00	1.800
Doorontwikkeling en technisch beheer website (programmeur)	0,20	360
Service Design	0,10	180
Expertise communicatie, organisatie, personeelsbeleid	0,10	180
Directie	0,60	1.080
Stagiaires* en vrijwilligers	pm	

* Jaarlijks zijn drie HBO-stagiaires vier dagen per week actief bij (voornamelijk) de helpdesk, zodat gelijktijdig meerdere telefoontjes verwerkt kunnen worden, dit vergt wel begeleiding.

Bijlagen

A. Richtinggevende documenten	I
B. Samenwerking	VIII
C. Veelgestelde vragen en schoolinfo	XIV
D. Veelgestelde vragen VVE	XVI
E. Veelgestelde vragen MBO	XVII
F. Stappenplan individueel advies	XVIII
G. Agendasetting	XXIII
H. Service Design	XXIV
I. Proces planvorming	XXVIII
J. Gesprekspartners bij de planontwikkeling	XXXI

A. Richtinggevende documenten

Het organisatieplan en activiteitenplan zijn tot stand gekomen na een uitgebreid voortraject: de evaluatie van OCO in 2015, het kwartiermaken vanaf voorjaar 2016 wat heeft geleid tot de contourennota en het verzoek van de wethouder tot planontwikkeling in het najaar van 2016. In deze bijlage wordt weergegeven hoe de hoofdpunten uit deze drie richtinggevende documenten zijn verwerkt in de plannen. Voor de volledigheid is ook het, nog steeds geldige, amendement Schaapman bijgevoegd.

Evaluatie OCO

De eerste stap was de evaluatie van OCO in 2015. In deze evaluatie zijn een aantal aanbevelingen gedaan aan de gemeente en aan OCO:

Aan de Gemeente Amsterdam

1. Behoud en borg de onafhankelijke positie van OCO via een subsidierelatie.
2. Bekostig de ondersteuning aan ouders en leerlingen meerjarig en op basis van een calculatie.

Aanbevelingen aan zowel de gemeente Amsterdam als OCO

3. Werk actief aan de positionering van OCO in het veld.
4. OCO en gemeente: informeer en betrek elkaar meer.

Aanbevelingen aan OCO

5. Geef als OCO de stem van ouders en leerlingen meer gewicht.
6. Maak OCO vooral vindbaar en toegankelijk voor ouders en leerlingen met onderwijsvragen.
7. Maak de organisatie van OCO meer robuust.

De aanbevelingen aan OCO zijn als volgt geïmplementeerd in het plan:

Werk actief aan de positionering van OCO in het veld (aanbeveling 3)

OCO heeft gesprekken gevoerd met verschillende partijen in het veld en op basis hiervan een aantal keuzes gemaakt die de positionering van OCO verduidelijkt, zie daarvoor het hoofdstuk 'Positionering'.

OCO en gemeente: informeer en betrek elkaar meer (aanbeveling 4)

De samenwerking met de gemeente is de afgelopen twee jaar geïntensiveerd. Regelmatig wordt informatie uitgewisseld met respect voor elkaars rol, zo is bijvoorbeeld samengewerkt met de gemeente en de OSVO aan de verbetering van de Keuzegids VO. In het hoofdstuk positionering is beschreven hoe dit duurzaam wordt ingericht.

Geef als OCO de stem van ouders en leerlingen meer gewicht (aanbeveling 5)

De versterking van de stem van ouders en leerlingen nemen en prominente plaats in in het plan. Dit is een verdere uitbreiding van activiteiten die OCO reeds heeft ingezet om de stem van ouders te versterken en groepen ouders te ondersteunen. Met name de activiteiten op het terrein van functie 4, belangenbehartiging, en functie 5, beleidsadvies, zijn hiervan de vertaling. Daarnaast zijn specifieke activiteiten benoemd voor het versterken van de stem van leerlingen.

Maak OCO vooral vindbaar en toegankelijk voor ouders en leerlingen met onderwijsvragen (aanbeveling 6)

Sinds de evaluatie is de vindbaarheid van de website verbeterd wat tot uitdrukking komt door een stijging van het websitebezoek en het aantal telefoontjes naar de helpdesk. Versterken van de samenwerking met andere organisaties kan de bekendheid van OCO nog verder vergroten.

Maak de organisatie van OCO meer robuust (aanbeveling 7)

De afgelopen periode zijn reeds een aantal stappen gezet om de organisatie van OCO minder kwetsbaar te maken. Dit wordt voortgezet in het plan door de vaste staf uit te breiden. Er komt een duidelijker personeelsbeleid. De continuïteit is niet meer afhankelijk van enkele personen.

Ontwikkeling Contourennota

In 2016 zijn OCO, de gemeentelijke Kinderombudsman, Stichting Alexander en Clientenbelang Amsterdam door de gemeente gevraagd om een plan op te stellen voor het versterken van de stem van ouders en leerlingen in Amsterdam. Hierbij ging het om een plan voor het brede onderwijsterrein, van VVE tot MBO.

Door de organisaties is een gezamenlijke Contourennota Onderwijsplatform opgesteld. In deze contourennota zijn drie doelen benoemd:

Informatie

Toegang voor leerlingen en ouders tot goede informatie over onderwijs en scholen, als basisvoorwaarde om stevig bij te kunnen dragen aan de schoolloopbaan en daarmee de ontwikkeling van het opgroeiende kind. Het onderwijsplatform maakt relevante informatie voor leerlingen en ouders toegankelijk.

Empoweren

Het vergroten van de mogelijkheden van leerlingen en ouders om als volwaardig gesprekspartner voor hun individuele belangen op te komen. Het onderwijsplatform ondersteunt leerlingen en ouders om voor hun belangen op te komen.

Dialoog

Het benutten van het perspectief van leerlingen en ouders in de totstandkoming van (gemeentelijk) onderwijsbeleid en in de uitvoering van het onderwijs. Het onderwijsplatform stimuleert en organiseert dialoog waardoor de stem van leerlingen en ouders gehoord wordt. Dialoog is daarmee niet alleen een instrument van het onderwijsplatform, maar voegt op zichzelf waarde toe.

Vervolgens zijn vijf functies benoemd:

Informereren

Leerlingen en ouders voorzien van goede informatie over onderwijs en scholen in Amsterdam en het stimuleren van goede informatievoorziening door gemeente en onderwijsinstellingen.

Individuele belangenbehartiging

Het ondersteunen van individuele leerlingen en ouders bij het opkomen voor hun belangen en het ondersteunen van groepen leerlingen en ouders die een probleem op een specifieke school ervaren.

Signalering en monitoring

Het signaleren en monitoren van ervaringen en trends, kennisontwikkeling met betrekking tot kansen, vragen en knelpunten van individuele leerlingen en ouders. En het verbinden van deze signalen met de collectieve belangenbehartiging en beleidsontwikkeling.

Collectieve belangenbehartiging

Het ondersteunen van leerlingen en ouders bij het zich organiseren rond specifieke thema's. En het bij onderwijsinstellingen en de gemeente onder de aandacht brengen van die zaken met betrekking tot onderwijs en scholen in Amsterdam die voor leerlingen en ouders belangrijk zijn.

Interactieve beleidsontwikkeling

Het op structurele basis gevraagd betrekken van leerlingen en ouders bij de totstandkoming en de uitvoering van gemeentelijk onderwijsbeleid. Hierbij hoort ook, waar van toepassing, het beleid van de schoolbesturen ten aanzien van zaken waarin besturen samen optrekken (de bovenbestuurlijke onderwerpen) en die thema's waar gemeentelijk beleid en (passend) onderwijsbeleid met elkaar verbonden zijn.

Zowel de doelen als de functies zijn verwerkt in het plan van OCO. De functies blijken, ook voor uitvoering door OCO zelf, een goede ordening die recht doet aan de diverse activiteiten die gezamenlijk de positie van ouders en leerlingen versterken.

Verzoek wethouder aan OCO voor ontwikkeling plan

In het verzoek van Wethouder Kukenheim aan OCO om een plan te ontwikkelen, worden enkele aandachtspunten en randvoorwaarden benoemd:

“De rol en functies van het ‘Onderwijsplatform Amsterdam’ moeten volledig onafhankelijk geborgd worden. Dat betekent tevens dat in de toekomst een strikte scheiding gemaakt moet worden ten opzichte van directe uitvoering van gemeentelijk beleid. Om de schijn van belangenverstrengeling te voorkomen kan het ‘Onderwijsplatform Amsterdam’ als onafhankelijke partij geen opdrachtnemer zijn van uitvoeringstaken als gevolg van gemeentebestuur.”

De onafhankelijkheid van OCO is een van de uitgangspunten in de werkwijze van OCO. Dit betreft zowel de onafhankelijkheid van de gemeente als van andere partijen zoals schoolbesturen. OCO zal geen opdrachtnemer zijn van uitvoeringstaken van de gemeente.

“De kerntaak van het ‘Onderwijsplatform Amsterdam’ is om ouders en leerlingen te ondersteunen om zelf hun rol te kunnen pakken en hun belangen te behartigen in de driehoek tussen ouders, school en gemeente. De vraag en behoefte van ouders en leerlingen om hun positie te versterken zijn leidend voor de dienstverlening. In het voorstel moet uitgewerkt worden hoe het ‘Onderwijsplatform Amsterdam’ ouders en leerlingen gaat ondersteunen om zelf hun stem te laten horen.”

In het plan wordt direct vanuit de ondersteuningsbehoefte van ouders en leerlingen vormgegeven aan de activiteiten van OCO. Hierbij is onderscheid gemaakt tussen vormen van individuele ondersteuning (met informatie en advies) en collectieve functies (belangenbehartiging en beleidsadvies). In al deze functies staan de vragen van ouders en leerlingen centraal. De afgelopen periode heeft OCO in uiteenlopende gesprekken opnieuw de behoeften van ouders en leerlingen getoetst. De vraag die hierbij centraal stond is wat zij nodig hebben om hun stem zelf te laten horen.

“Voor het ‘Onderwijsplatform Amsterdam’ wordt uitgewerkt hoe onderwijsbeleid aantoonbaar en transparant getoetst kan worden bij een brede groep ouders en leerlingen. Zowel gevraagd als ongevraagd en op basis van actualiteiten. Over adviesvragen moet navolgbaar gerapporteerd worden.”

Gezien de breedte van het beleidsterrein (VVE tot MBO) en om kosten voor institutionalisering te voorkomen wordt geen vaste adviesraad ingericht maar flexibel gewerkt met tijdelijke thematische adviesraden, bijeenkomsten, enquêtes, interviews, etc. Ook het format van de adviezen is flexibel, een uitgebreide rapportage, een beknopt A4 of mondelinge inbreng.

“De positie en meerwaarde van het ‘Onderwijsplatform Amsterdam’ worden gedefinieerd ten opzichte van andere spelers in het (Amsterdamse) onderwijsdomein en aangrenzende domeinen, zoals individuele oudervertegenwoordigingen binnen scholen en schoolbesturen, de Gemeentelijke Kinderombudsman, het Jeugdplatform, landelijke belangenorganisaties JOB, LAKS, Ouders & Onderwijs en BOinK, de landelijke onderwijsgeschillencommissie, et cetera. Er wordt onderbouwd op welke vlakken samenwerking of aansluiting van dienstverlening met deze partijen leidt tot efficiënte en doelgerichte steun aan ouders en leerlingen in een specifieke Amsterdamse context. Doublures moeten vanuit maatschappelijk kostenooqpunt voorkomen worden, bijvoorbeeld waar het gaat om informatievoorziening of klachtenafhandeling.”

In het plan wordt uitgebreid ingegaan op de positionering van OCO ten opzichte van een aantal spelers en op de samenwerking met een groot aantal partners. De organisaties waar OCO mee samenwerkt zijn verdeeld in organisaties waarmee structureel wordt samengewerkt, organisaties met wie de samenwerking zich richt op het terrein van signalering en organisaties waarmee het vooral gaat om kennis uitwisselen. De samenwerking is gericht op het versterken van de positie van ouders en leerlingen, en om hierin effectief en efficiënt te werken. Dit betreft vooral het vergroten van het bereik. Voor structurele gezamenlijke dienstverlening en productontwikkeling zijn er te weinig zekerheden qua continuïteit, wel wordt er ervaring opgedaan met incidentele samenwerking op het gebied van informatieproducten.

“Het toekomstige ‘Onderwijsplatform Amsterdam’ zorgt ervoor dat zijn dienstverlening toegankelijk en laagdrempelig is. Daarbij wordt in het voorstel in het bijzonder aandacht besteed aan het vergroten van het bereik onder alle ouders en leerlingen, bijvoorbeeld in Zuidoost en Nieuw-West, en hoe dit meetbaar gemaakt wordt. In het voorstel wordt uitgewerkt op welke wijze het ‘Onderwijsplatform Amsterdam’ zorgt voor constructieve communicatie en dialoog, zodat de (collectieve) belangen van ouders en leerlingen het beste gediend worden richting scholen en gemeente.”

OCO heeft in het plan het vergroten van het bereik bij ouders en leerlingen in Zuidoost en Nieuw-West als specifiek aandachtspunt benoemd. In gesprekken met organisaties, ouders en jongeren in Zuidoost en Nieuw-West worden activiteiten ontwikkeld en wordt het netwerk in Zuidoost en Nieuw-West vergroot. De ervaringen hiermee kunnen op termijn ook worden ingezet voor het vergroten van het bereik van OCO in focusgebieden in Noord en Oost.

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.

B. Samenwerking

De organisaties waar OCO het meest mee samenwerkt zijn in te delen in verschillende categorieën, afhankelijk van het type samenwerking:

- afstemming
- kennisdeling en doorverwijzing
- informatie en ervaringen uitwisselen
- bereiken doelgroepen
- samenwerking met gemeente, schoolbesturen en medezeggenschap

Afstemming

OCO werkt structureel samen met verwante Amsterdamse organisaties waarvan de functies op elkaar aansluiten: het Jeugdplatform en de Gemeentelijke Kinderombudsman. Het gaat daarbij om het delen informatie, verwijzen naar elkaar en werken samen op het terrein van belangenbehartiging en beleidsadvies.

Jeugdplatform

Het Jeugdplatform Amsterdam is een project waarbij de stem van ouders en jongeren in Amsterdam op het terrein van jeugdhulp wordt versterkt. Onderdeel van het Jeugdplatform is een formele adviesgroep waarin jongeren en ouders deelnemen. Het Jeugdplatform wordt uitgevoerd door Cliëntenbelang Amsterdam en Stichting Alexander.

Goede samenwerking tussen OCO en het Jeugdplatform vergroot de effectiviteit van beide organisaties. Uitgangspunt daarbij is de inhoud: OCO en het Jeugdplatform zoeken elkaar op bij thema's die liggen op het snijvlak van de jeugdwet en onderwijs. Bijvoorbeeld bij de inzet van ondersteuning op school, doelgroepenvervoer, informatievoorziening en indicatiestelling. De verschillende invalshoeken van OCO en het Jeugdplatform vullen elkaar aan. Zo richt het Jeugdplatform zich met name tot de gemeente in haar rol als verstrekker van jeugdhulp, terwijl OCO zich tot de gemeente als beleidsmaker op het terrein van onderwijs richt.

Het Jeugdplatform en OCO informeren elkaar over signalen, nieuws en adviesverzoeken. Per situatie wordt gekeken wie het oppakt en op welke manier er wordt samengewerkt. Er vindt regelmatig overleg plaats met de ondersteuners, belangenbehartigers en adviesgroep van het Jeugdplatform.

Gemeentelijke Kinderombudsman

In Amsterdam is een Gemeentelijke Kinderombudsman actief sinds de verantwoordelijkheid voor de jeugdhulp ligt bij de gemeente. De Gemeentelijke Kinderombudsman bewaakt dat instellingen zorgvuldig omgaan met de rechten van kinderen die zijn aangewezen op jeugdhulp. De Gemeentelijke Kinderombudsman spreekt ook onderwijsinstellingen aan op het hanteren van zorgvuldige procedures die de rechten van kinderen respecteren. De Gemeentelijke Kinderombudsman kan voor problemen die landelijk spelen afstemmen met de Nationale Kinderombudsman.

Als de helpdesk van OCO situaties op het spoor komt waarbij procedures onduidelijk, onzorgvuldig of strijdig zijn met kinderrechten kan OCO de situatie aankaarten bij de Gemeentelijke Kinderombudsman. Wanneer bevoegdheden in onderwijszaken op het gebied van de gemeente liggen, zoals bij leerlingvervoer of leerplicht, kan de helpdesk van OCO zonodig doorverwijzen naar de Gemeentelijke Kinderombudsman.

De Gemeentelijke Ombudsman en de Gemeentelijke Kinderombudsman hanteren een onderzoekende werkwijze waarbij in gesprekken met burgers en instellingen problemen verkend worden en omgezet worden in praktische en constructieve aanbevelingen. OCO kan leren van deze werkwijze bij het faciliteren van ouders en leerlingen in de collectieve belangenbehartiging.

Het bureau van de Gemeentelijke Kinderombudsman kan een beroep doen op de expertise bij OCO als de Kinderombudsman vragen over onderwijs in onderzoek heeft, of kan doorverwijzen naar OCO als de Gemeentelijke Kinderombudsman voor zichzelf geen directe rol ziet. Wanneer de Gemeentelijke Kinderombudsman op onderwijsthema's onderzoek doet, zoals recent bijvoorbeeld de uitsluiting van kinderen vanwege het niet betalen van de vrijwillige ouderbijdrage, levert OCO een ondersteunende rapportage over door de helpdesk verwerkte vragen op het onderzoeksthema. Bij het opstellen van rapportages en het afgeven van signalen aan gemeente of schoolbesturen wordt kennis gedeeld.

Kennisdeling en doorverwijzing

Direct samenwerken in signaleren en de informatievoorziening doet OCO met partijen die een rol hebben in Amsterdam op het terrein van onderwijs en met landelijke partijen die een rol hebben die nauw aansluit bij de doelstellingen. Behalve kennisuitwisseling worden ook gezamenlijk activiteiten en informatieproducten ontwikkeld. Naar een aantal van deze organisaties kan ook worden doorverwezen door de helpdesk. Bij de doorverwijzing is het belangrijk dat men niet het idee krijgt 'van het kastje naar de muur' te worden gestuurd. Daarom wordt goed afgestemd met andere organisaties voor een correcte doorverwijzing.

Samenwerkingsverbanden PO en VO Amsterdam-Diemen

OCO werkt samen met de Amsterdamse samenwerkingsverbanden passend onderwijs IPO en VO voor goede informatievoorziening over passend onderwijs, doorverwijzen naar elkaar bij ondersteuningsvragen, het organiseren van themabijeenkomsten over passend onderwijs en voor het uitwisselen van signalen.

Leerplicht Amsterdam

Er wordt samen gewerkt aan goede informatievoorziening over de leerplicht en er wordt naar elkaar verwezen wanneer dat passend is (Leerplicht is een van de grootste verwijzers naar OCO binnen de gemeente Amsterdam). Verder worden signalen gedeeld over de uitvoering van de leerplicht wetgeving.

BOink, belangenvereniging van ouders van kinderen in de kinderopvang en peuterspeelzalen

BOink en OCO verwijzen naar elkaar voor vragen, signalen worden gedeeld en er wordt gezocht naar mogelijkheden om medezeggenschap door oudercommissies en de betrokkenheid van ouders te versterken.

Ouderkracht voor 't Kind

Er wordt samengewerkt met Ouderkracht voor 't kind op het terrein van de informatievoorziening, met name op het gebied van MBO en passend onderwijs. Ook worden signalen gedeeld om efficiënt te kunnen werken.

Ouders & Onderwijs

Met Ouders & Onderwijs wordt gekeken naar mogelijkheden voor het delen van informatieproducten. Ouders & Onderwijs neemt signalen uit Amsterdam mee bij landelijke belangenbehartiging richting het ministerie van OCW. OCO werkt samen met Ouders & Onderwijs aan een klankbordgroep voor ouders in het MBO. Voor vragen die binnenkomen bij de helpdesk over onderwijs buiten Amsterdam wordt doorverwezen naar Ouders & Onderwijs, omgekeerd verwijst Ouders & Onderwijs ouders die naar het landelijke nummer 0800-5010 bellen door naar OCO.

Onderwijsconsulenten

OCO kan ouders ondersteunen bij lichte en middelzware problematiek, bij thuiszittersproblematiek en complexe problemen rond zorg kan worden doorverwezen naar een onderwijsconsulent. Incidenteel komt het voor dat een ouder die ondanks de inzet van de onderwijsconsulent in Amsterdam geen oplossing heeft gevonden (weer) bij OCO aanklopt.

Klachtencommissies en Stichting Onderwijsgeschillen

Wanneer de deëscalerende aanpak van OCO niet helpt en ouders alsnog een formele klacht willen indienen verwijst OCO door naar de klachtencommissie waarbij het betreffende schoolbestuur is aangesloten of naar een van de commissies van de Stichting Onderwijsgeschillen.

Onderwijsinspectie en vertrouwensinspecteur onderwijsinspectie

Wanneer ouders onbevredigende antwoorden krijgen van school bij zorgen over de onderwijskwaliteit of naleving van (bekostigings)regels wijst OCO op de mogelijkheid om een signaal af te geven aan de inspectie. Bij zorgen over veiligheid kan worden doorverwezen naar de vertrouwensinspecteur van de onderwijsinspectie.

Informatie en ervaringen uitwisselen

OCO deelt informatie en ervaringen met zowel lokale als landelijke organisaties in de belangenbehartiging, informatievoorziening of conflictbemiddeling:

- LAKS, Landelijk Aktie Komitee Scholieren
- JOB, Jongeren Organisatie Beroepsonderwijs
- NWOI, Netwerk Ouderinitiatieven
- Ouders010, Organisatie voor ouders in Rotterdam
- Eerlijke Schoolkeuze Den Haag
- Petitiegroep matching
- VSA, Vrije Schoolkeuze Amsterdam

Bereiken doelgroepen

Om fysiek contact te maken met doelgroepen in Nieuw-West en Zuidoost, en op termijn in andere focusgebieden, werkt OCO samen met organisaties voor schaduwonderwijs, talentstimulering of opvoedondersteuning zoals:

- IMC Weekendschool
- Weekend Academie
- NUC
- Trias Pedagogica

Daarnaast wordt samengewerkt met verschillende migrantenorganisaties en religieuze instellingen die een programma hebben voor kinderen.

De samenwerkingsrelatie tussen OCO en de gemeente

De samenwerking tussen OCO en de gemeente kent meerdere facetten. De gemeente financiert OCO door middel van een subsidie, in die zin is OCO (volledig) afhankelijk van de gemeente. Inhoudelijk is OCO onafhankelijk. Ouders vragen ook regelmatig of de onafhankelijkheid van OCO gewaarborgd is als ze horen dat de gemeente subsidieert.

OCO maakt eigen keuzes wat betreft communicatie, inhoud van informatie, verdeling van werkzaamheden, etc. Uiteraard verplicht OCO zich tot voortgangsoverleg met de gemeente aan de hand van de in het plan neergelegde indicatoren. OCO en de gemeente zoeken ook overleg voor, met wederzijds goedvinden, bijstelling van de plannen bij onvoorziene omstandigheden.

OCO brengt gevraagd en ongevraagd advies uit aan het College van B&W. Soms worden deze adviezen rechtstreeks door de betrokken ouders en/of leerlingen uitgebracht soms door OCO zelf. Adviezen en communicatie kunnen aan kracht winnen door afstemming met diverse samenwerkingspartners, kennisinstituten of de media.

Regelmatig vindt informeel overleg plaats tussen de staf van OCO en de gemeente om elkaar te informeren over relevante (beleids)ontwikkelingen in het onderwijs. OCO kan meedenken met de gemeente over specifieke ontwikkelingen, zonder dat dit direct tot een advies op papier hoeft te leiden. Ook kan worden meegedacht over voorlichtingsmateriaal van de gemeente zodat het begrijpelijk is voor ouders en leerlingen. Omgekeerd stelt de gemeente data beschikbaar die de gemeente in huis heeft i.v.m. gemeentelijke onderwijstaken en biedt de gemeente kennis van de sociale kaart ten behoeve van de collectieve belangenbehartiging.

OCO en de gemeente verwijzen naar elkaar als informatiebron. Ouders kunnen er daarbij wel van op aan dat OCO geen verlengstuk is van de gemeente maar een onafhankelijke rol vervult om ouders te ondersteunen.

OCO en de schoolbesturen

De rol van OCO ten opzichte van schoolbesturen kenmerkt zich als 'kritische vriend'. Zowel schoolbesturen als OCO zetten zich in voor goed onderwijs in de stad, ieder vanuit de eigen rol.

OCO deelt kennis van de helpdesk en biedt schoolbesturen signalen over de verbetermogelijkheden op scholen op basis van wat OCO in de praktijk ziet. Schoolbesturen kunnen OCO ook, desgewenst gezamenlijk, vragen hoe hun beleid zich verhoudt tot het leerrecht. Ook kunnen ze OCO verzoeken om adviezen op te halen bij ouders en/of leerlingen over Amsterdamse

onderwijsthema's, uiteraard zonder de medezeggenschap te passeren met zaken die advies- of instemmingsplichtig zijn. Verder wordt de medezeggenschap versterkt, doordat MR-leden kennis met elkaar kunnen uitwisselen.

De samenwerking verschilt per schoolbestuur, afhankelijk van de behoefte van de school. Met de ene school wordt er nauw samengewerkt om te werken aan het versterken van de betrokkenheid van ouders op school. Met een andere school wordt gericht gekeken naar passende informatievoorziening. Ook het organiseren van voorlichtingsbijeenkomsten, werkbijeenkomsten of projecten op school behoort tot de mogelijkheden. Voor sommige scholen zal de samenwerking beperkter zijn. Over alle scholen biedt OCO onafhankelijke schoolkeuzeinformatie.

OCO en medezeggenschap

Binnen scholen, schoolbesturen en de samenwerkingsverbanden zijn formele medezeggenschapsraden actief. In de MR-en, GMR-en en OPR-en vindt het gesprek over de directe keuzes die schoolbesturen maken plaats. In de VVE wordt de medezeggenschap ingevuld door oudercommissies en in het MBO door studentenraden (en eventueel ook ouderraden).

Op het terrein van de collectieve belangenbehartiging is de rol van OCO aanvullend aan die van de medezeggenschapsraden. Bovendien richt OCO zich op de specifieke belangen van ouders en leerlingen, terwijl medezeggenschapsraden zich buigen over de belangen van ouders, leerlingen én personeel. Bij onderwerpen die spelen op een specifieke school of binnen een specifiek schoolbestuur probeert OCO het contact tussen de medezeggenschapsraad en de achterban te versterken. Bij overkoepelende thema's die breder zijn dan één schoolbestuur stimuleert OCO informatievoorziening en uitwisseling van perspectieven

De afstemming met de medezeggenschapsraden is erop gericht om enerzijds de formele medezeggenschap te versterken en anderzijds de stem van ouders en leerlingen in het Amsterdamse onderwijsbeleid luid te laten klinken. Uitwisseling tussen leden van medezeggenschapsraden en actieve ouders kan hieraan een bijdrage leveren. OCO organiseert bijeenkomsten voor ouders en leerlingen in medezeggenschapsraden om kennis te delen en uit te wisselen. Ook traint en adviseert OCO op verzoek medezeggenschapsraden.

C. Veelgestelde vragen en schoolinfo

De informatievoorziening bestaat uit twee hoofdonderdelen: de veelgestelde vragen en de schoolinformatie.

Veelgestelde vragen

De vragen zijn op twee manieren gerubriceerd: naar onderwijssector, inclusief de overstapmomenten, en op hoofdthema's.

Voor de veelgestelde vragen en antwoorden gelden de volgende richtlijnen:

- Een artikel begint met een toegankelijke samenvatting.
- De tekst bevat heldere uitleg en/of praktische tips.
- De informatie is feitelijk en juridisch correct.
- Er wordt verwezen naar directe bronteksten, inclusief wetteksten.
- De toon is neutraal en volwassen.
- Complexe onderwerpen worden opgesplitst in meerdere artikelen.
- De tekst bevat 'tags' om gerelateerde artikelen te tonen.
- De tekst is gecodeerd voor de vindbaarheid op Google.

De kennisbank is gestart met een set artikelen over rechten en plichten die aan de orde komen tijdens de schoolloopbaan. Geleidelijk is de kennisbank uitgebreid met vragen en antwoorden die naar voren komen uit de analyse van de door de helpdesk behandelde dossiers. Daardoor sluit de informatie steeds beter aan op vragen die in de praktijk leven bij ouders en leerlingen. Wat weer de vindbaarheid via Google en daarmee het bereik onder ouders en leerlingen vergroot.

De capaciteit daartoe was echter binnen de beschikbare middelen van OCO beperkt. Deze werkzaamheden werden grotendeels verricht door medewerkers van de helpdesk. In het voorliggende plan wordt hiervoor een fulltime redacteur ingezet en capaciteit gecreëerd voor de benodigde data-analyse en eindredactie. Dit is een belangrijke stap in de versteviging en verbetering van OCO. Zodra de redactiecapaciteit is vergroot kunnen de teksten ook verder worden geoptimaliseerd aan de hand van statistieken over leesgedrag en zoekgedrag.

Schoolinfo

OCO biedt gedetailleerde informatie over alle scholen in Amsterdam. Iedere school heeft een eigen (web)pagina met contactinformatie en verzamelde gegevens.

Onderdeel van deze schoolinformatie is een zoekfunctie waarin gefilterd kan worden op diverse kenmerken. Met de zoekfunctie kan men snel en makkelijk een overzicht krijgen van de scholen die passen binnen een schooladvies, stadsdeel, denominatie of onderwijsconcept. Het geeft inzicht in de met elkaar samenhangende elementen die van belang zijn bij een passende schoolkeuze. Ook is er de mogelijkheid om de scholen op een kaart te zien.

Specifiek voor de overstap po-vo bevat de website een overzicht van de open dagen en een digitaal hulpmiddel voor het ordenen van de voor de matching noodzakelijke voorkeurslijst.

De schoolinformatie wordt samengesteld vanuit diverse verifieerbare bronnen. De schoolgidsen van de scholen vormen voor OCO een belangrijke informatiebron omdat de wettelijk verplichte schoolgids wordt vastgesteld met instemming van de oudergeleding van de medezeggenschapsraad. Daarnaast zijn er gegevens beschikbaar via open data van DUO, informatie van scholenopdekaart.nl, de onderwijsinspectie, onderzoeksgegevens van OIS en andere onderzoeksinstituten, nieuwsmedia en de gemeente.

Voor het MBO zijn er mogelijkheden met gegevens uit Crebolijsten van SBB, de JOB Tevredenheidsmonitor, arbeidsmarktdata van ROA, inspectiegegevens, verzuimgegevens van de gemeente en wellicht ook via de site mboscanner.nl of de MBO-Raad. Voor de VVE kan gebruik gemaakt worden van het landelijk register kinderopvang, de kinderopvangkaart.nl en informatie van de gemeente. Door gebruik van deze bronnen wordt voorkomen dat OCO zelf alle informatie moet genereren. De informatie wordt gebundeld en helder gepresenteerd en geeft daarmee een beeld dat onafhankelijk is van de wijze waarop de school zichzelf graag wil presenteren. Objectiviteit staat voorop.

De schoolinformatie biedt een meerwaarde voor ouders en leerlingen vanwege de rijkdom aan gegevens, de overzichtelijkheid en de betrouwbaarheid van de informatie. Verder is een overweging dat de schoolinformatie veel verkeer naar de website leidt en daarmee ouders en leerlingen bekend maakt met de andere diensten.

OCO verzamelt en ontsluit ook gegevens over schoolbesturen, doel is ouders en leerlingen een beter zicht te geven op aspecten die van belang zijn voor 'governance'. Ouders willen meestal weten welke resultaten hun kind behaalt op school, maar zicht hebben op de resultaten van de school en de situatie van het schoolbestuur draagt ook bij aan een beter begrip van de resultaten.

D. Veelgestelde vragen VVE

Veelgestelde vragen op het terrein van VVE zijn:

- Is de voorschool toegankelijk voor alle Amsterdamse peuters?
- Is de voorschool kosteloos?
- Hoeveel dagdelen mag mijn kind naar de voorschool?
- Wat zijn de indicatie-criteria?
- Mijn kind heeft wel/geen indicatie gekregen en daar ben ik het niet mee eens, wat kan ik doen?
- Levert het bezoeken van een voorschool voorrang op de bijbehorende basisschool op?
- Mijn kind slaapt overdag. De voerschooltijden zijn niet handig. Wat kan ik doen?
- Wat is het effect van voerschoolse educatie?
- Mijn kind is nog niet klaar voor de basisschool. Mag mijn kind langer op de voerschool blijven?
- Mijn kind is ingeschreven op de voerschool. Is regelmatig bezoeken verplicht?

E. Veelgestelde vragen MBO

Veelgestelde vragen op het terrein van MBO zijn:

- Welke niveaus zijn er in het MBO?
- Wat zijn de toelatingseisen voor mijn opleiding?
- Hoe kies ik een passende MBO-opleiding?
- Krijg ik studiefinanciering op het MBO?
- Wat zijn de regels voor mijn stage?
- Ben ik verplicht aanwezig te zijn?
- Wanneer ben ik nog leerplichtig?
- Hoe kan ik meepraten op het ROC?
- Kan ik overstappen van de ene naar de andere opleiding binnen mijn ROC?
- Hoe kan ik doorgaan naar het HBO?

Daarnaast gaat OCO informatie en ondersteuning bieden bij problemen, zoals:

- Wat moet ik doen als ik word uitgeschreven door mijn opleiding?
- Hoe zit het met studieschulden als ik geen diploma haal?
- Moet ik een heel studiejaar overdoen als mijn stage wordt afgekeurd?
- Waar kan ik binnen mijn opleiding terecht met vragen of klachten?
- Mijn kind verzuimt te veel, wat kan ik doen?
- Wat gebeurt als ik de kosten van de opleiding niet kan betalen?
- Hoe is extra begeleiding geregeld op het MBO?
- Wat gebeurt er als ik geen passende stage kan vinden?
- Welke regels zijn er voor dyslexie?
- Wat kan ik doen als de kwaliteit van het onderwijs niet goed is?

F. Stappenplan individueel advies

Stappenplan individueel advies aan ouders en leerlingen

OCO treedt niet op namens ouders of leerlingen maar voorziet ze van informatie om als educatieve partners in gesprek te gaan met school. De ouders blijven zelf verantwoordelijk. Als OCO bijvoorbeeld helpt bij het schrijven van een brief, ondertekenen de ouders.

Meestal kan miscommunicatie tussen ouders en school opgehelderd worden of kunnen gerezen problemen gedeëscaleerd worden. Waar nodig kan OCO de weg wijzen voor verdere procedures.

Stap 1: Registreren contactgegevens

Als een vraag binnenkomt, per mail of telefonisch, is de eerste stap het registreren van de contactgegevens. Dit maakt het mogelijk dat indien de lijn wegvalt de cliënt teruggebeld kan worden en dat bij vervolcontacten een dossier door verschillende medewerkers van de helpdesk kan worden opgepakt. Het emailadres wordt gebruikt om het antwoord op de informatievraag of het gevraagde advies schriftelijk te versturen.

Vaste gegevens die gevraagd worden zijn:

- Naam beller
- Telefoonnummer
- Emailadres
- Naam leerling
- Leerjaar (en schooltype indien geen PO) en/of leeftijd leerling
- School leerling

Wanneer blijkt dat het niet om een Amsterdamse leerling gaat wordt doorverwezen naar 0800-5010 van Ouders & Onderwijs.

Stap 2: luisteren en ruimte geven voor emotie

De tweede stap is luisteren en ruimte geven voor emotie. Voor een beller met zorgen of een negatieve ervaring met school is het belangrijk om gehoord te worden. Zodra de beller merkt dat er sprake is van 'echt contact', kan begonnen worden met het in kaart brengen van de vraag.

Stap 3: vraagverheldering

De derde stap is vraagverheldering. Soms is direct duidelijk wat de vraag is, soms is het noodzakelijk om door te vragen en proberen te ordenen wat de werkelijk vraag of vragen zijn.

Stap 4: vastleggen relevante gegevens over leerling

Een voor de vraag relevante beschrijving van de situatie wordt genoteerd, indien relevant ook de voorgeschiedenis. Ook wordt gevraagd of de ouder een scan (of foto) kan mailen van voor het beantwoorden van de vraag noodzakelijke documenten, zoals bijvoorbeeld een uitdraai van het leerlingvolgsysteem of een schorsingsbrief. Die wordt dan als pdf-bestand aan het dossier toegevoegd.

Stap 5: keuze vervolgstap

Op basis van de vraagverheldering en de verzamelde informatie wordt bepaald wat de vervolgstap is.

In sommige gevallen kunnen ouders direct praktische informatie krijgen (zoals een doorverwijzing, of een simpel praktisch advies) en is de casus daarmee direct afgerond. In de meeste gevallen zal er echter worden afgesproken dat OCO onderzoek doet en de vrager per e-mail of telefonisch verder adviseert. Het uitgangspunt hierbij is dat men binnen drie werkdagen advies krijgt.

Indien daar behoefte aan is kan ook een afspraak gemaakt worden voor een persoonlijke intake in de spreekkamer van OCO.

Stap 6: onderzoek

Na de intake doet OCO onderzoek naar informatie in antwoord op de gestelde vraag of advies voor het voorgelegde probleem. Soms kan dat een eenduidig antwoord zijn. In complexere situaties kan het ook zijn dat verschillende opties voor mogelijke vervolgstappen ter overweging worden aangeboden, waarbij de mogelijke consequenties van de verschillende keuzes in kaart worden gebracht.

Het onderzoek is erop gericht de vrager een stap verder te brengen en pretendeert niet volledig te zijn. Welke informatie is nuttig om de vraag te beantwoorden of welke stappen zijn om bij problemen een brug te slaan naar school? Daarbij wordt gekeken naar de rechten en plichten van ouders en leerlingen en naar de geschetste omstandigheden. Informatie over de rechten en plichten helpt om een beeld te geven van wat verwacht mag worden van school en biedt een kader voor een gesprek met school. In enkele gevallen is er behoefte aan informatie van de school, maar er wordt alleen contact gelegd met school indien de ouder daar geen bezwaar tegen heeft.

Stap 7: advies

Vervolgens geeft OCO advies aan ouders en leerlingen. Meestal gebeurt dit per email.

De opzet van het advies is:

- Beschrijving van de vraag en de voorgelegde situatie.
- Informatie over rechten en plichten of andere relevante (keuze)informatie over het onderwerp van de vraag met bronnen zoals documenten en websites.
- Toepassing van de feitelijke informatie op de persoonlijke situatie.
- Aandacht voor het verwoorden van de vraag of zorg van ouder of leerling richting school.
- Aandacht voor de verantwoordelijkheden van de school.
- Tips voor het voeren van een constructief gesprek met school.
- Tips voor het maken van vervolgafspraken met school.

Door inzicht te geven in de informatiebronnen en hun rechten en plichten, worden ouders en leerlingen toegerust zelf voor hun belangen opkomen.

Stap 8: afronding of verdere vervolgstappen

Bij simpele situaties wordt na het advies de casus afgerond. Ouders of leerlingen gaan zelf aan de slag met de informatie. In complexere situaties kan er intensiever contact zijn. Ouders kunnen bijvoorbeeld langskomen voor een persoonlijk gesprek of worden ondersteund bij het schrijven van een brief.

Stap 9: indexering dossier

Alle informatie wordt vastgelegd in een door OCO opgesteld en beheerd dossier. Zodra het dossier compleet is worden trefwoorden toegekend aan het dossier uit een set van tien hoofdthema's met ieder tien subthema's. Ook de onderwijssector, of het overstapmoment tussen onderwijssectoren, wordt vastgelegd. Verder wordt nog de 'zwaarte' van het dossier geregistreerd: vraag, probleem of procedure. Indien bekend wordt ook de betreffende school gekoppeld aan het dossier. Aan de hand van deze indexering vinden analyses plaats van door de helpdesk verwerkte dossiers.

Stap 10: follow up

Soms zoekt OCO enige maanden nadat een dossier is afgesloten opnieuw contact om te horen hoe de situatie zich heeft ontwikkeld. In de huidige praktijk gebeurt dit alleen in het kader van nader onderzoek naar problemen die komen bovendrijven bij analyses van de helpdeskgegevens. In het kader van verdere verbeteringen van de dienstverlening wordt bekeken of er een afbakening mogelijk is van thema's in combinatie met zwaarte van problematiek waarbij structureel een follow up plaatsvindt.

Kwaliteit en acceptatie van advies

Voor de effectiviteit van een advies geldt de wet van Maier:

$$E = K \times A \text{ (effect = kwaliteit x acceptatie)}$$

De kwaliteit van een advies kent een aantal kenmerken:

- Het sluit aan de op de situatie en ervaringen van ouders en leerling.
- Het is begrijpelijk voor ouders en leerling.
- Het is feitelijk correct en actueel.
- Het versterkt de mogelijkheden van ouders om zelf actie te ondernemen.

De acceptatie van een advies vraagt een aantal vaardigheden:

- gespreksvaardigheden
- aandachtig luisteren
- actief betrekken van ouders
- een match tussen ouders en adviseur
- achtergrond en kennis van de adviseur
- inzicht in overwegingen en belangen van de school

Gesprek op school in bijzondere gevallen

In bijzondere gevallen vergezelt een medewerker van OCO een ouder of leerling bij een moeilijk gesprek op school. Dan heeft OCO de rol het leerrecht te bewaken, verhelderende vragen te stellen en begrip te kweken voor de emoties van ouder, kind én school. Toch is dit geen mediation. In dit soort situaties kan de positie het beste omschreven worden als 'naast de ouder' op het moment dat de ouder overweldigd is door situatie, en als 'brug tussen ouder en school' zodra het gesprek op gang komt. Hetzelfde zal in de toekomst gelden voor de ondersteuning aan MBO studenten.

Jaarcyclus

Bij de helpdesk zijn naast professionele krachten ook stagiairs actief, derdejaars HBO studenten sociaal juridische dienstverlening (SJD) en pedagogiek. Bij de start van het schooljaar krijgen ze een aantal trainingen:

- Intro OCO
- Teambuilding (kwaliteitspel)
- Praktische werkwijze en CRM (registratiesysteem)
- Passend onderwijs
- Overstap PO-VO

In de eerste periode leren de stagiairs de verschillende stappen te doorlopen. Met name het onderzoeken van passende bronnen vraagt dan veel aandacht, net als het vertalen van de bronnen naar de persoonlijke situatie. Alle adviezen die de stagiairs opstellen worden eerst door de helpdeskcoördinator getoetst.

In de periode rond de overstap PO-VO verzorgt OCO voorlichtingen over schoolkeuze en de centrale loting en matching. De rest van het schooljaar worden over andere thema's voorlichtingsbijeenkomsten georganiseerd zoals:

- ouderbetrokkenheid
- tips voor het tienminutengesprek
- het leerlingvolgsysteem
- medezeggenschap

G. Agendasetting

In gesprekken met ouders en leerlingen de afgelopen maanden zijn verschillende onderwerpen aangekaart die aandacht verdienen.

Onrechtvaardig

Ouders in Nieuw-West gaven aan dat het voelt alsof het onderwijs onrechtvaardig is voor hun kinderen. Ze hebben het gevoel dat hun kinderen minder kansen krijgen. Verder geven ze aan dat een leraar best streng mag zijn maar wel hart moet hebben voor de kinderen, ook daarover hebben ze soms hun twijfels.

Analyse toetsen

Ouders willen meer weten over de gegevens uit het leerlingvolgsysteem die ze tijdens rapportgesprekken met school bespreken. Wat betekenen de scores en de grafieken? Hoe worden de toetsen gebruikt om het onderwijs in te richten? Hoe worden de toetsen eigenlijk geanalyseerd?

Meer transparantie over governance

Kritische ouders op een zwakke school in Oost vroegen: Wie is verantwoordelijk voor de kwaliteit van het onderwijs van mijn kind? Hoe is het interne toezicht, de governance, ingericht? Wat zijn de criteria? Zijn vergaderingen van de raad van toezicht en van de gemeenschappelijke medezeggenschapsraad en de medezeggenschapsraad van de school openbaar? Waar vinden we een aankondiging van die vergaderingen?

Oefenstof/huiswerk

Ouders in Nieuw-West geven aan dat ze regelmatig vragen om oefenstof en huiswerk zodat ze thuis met hun kinderen kunnen werken aan belangrijke lesstof, maar dat hun school hier niet aan meewerkt.

Spreiden toetsen

Op de vraag wat ze graag verbeterd zouden zien aan hun school antwoorden leerlingen in Oost dat hun school slecht is in het spreiden van de toetsen, waardoor ze in sommige weken heel veel toetsen hebben en andere weken geen. Hun verbeteringsuggestie is dat de docenten onderlingen beter afstemmen om de toetsen te spreiden zodat de leerlingen zich beter kunnen voorbereiden.

H. Service Design

De ontwerpers van M.V. hebben in een sessie Service Design met het team van OCO de 'customer journey' in kaart gebracht die ouders in Nieuw-West en Zuidoost en MBO studenten afleggen als ze op zoek gaan naar informatie over onderwijs.

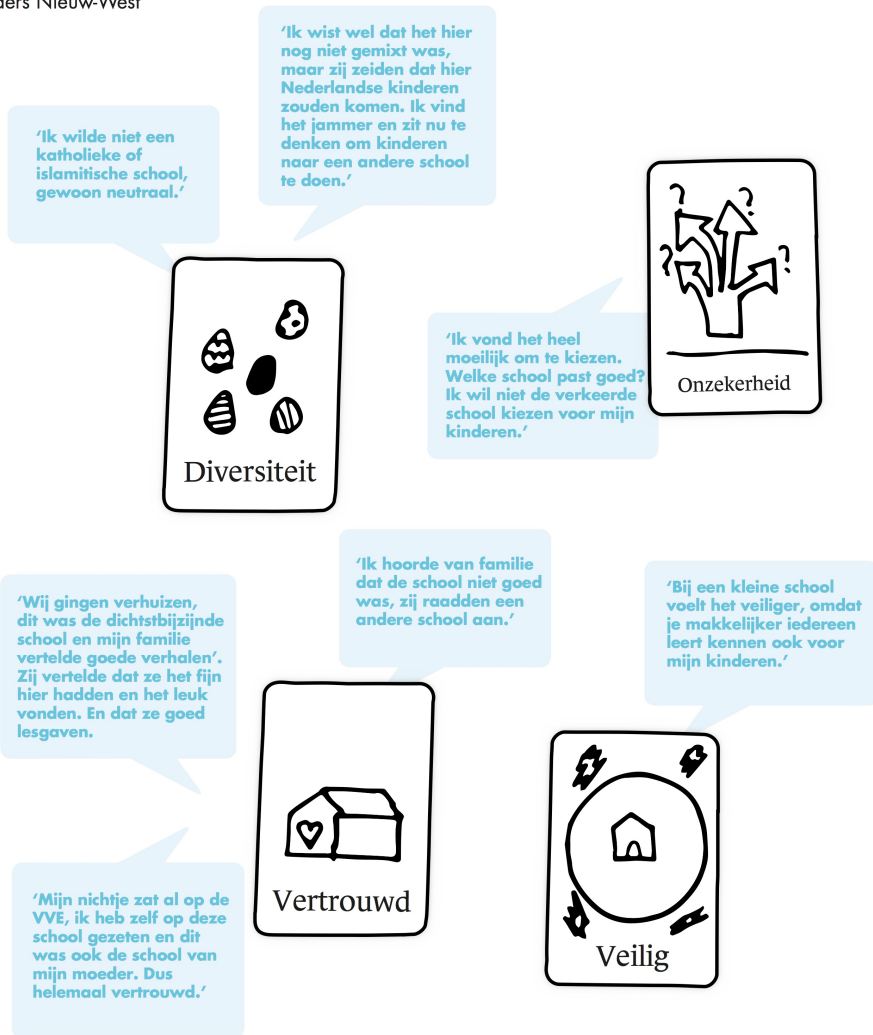
Dit heeft een aantal 'touchpoints' opgeleverd, momenten in het zoekproces van ouders waar OCO op kan inspelen om het bereik te vergroten en de dienstverlening te verbeteren.



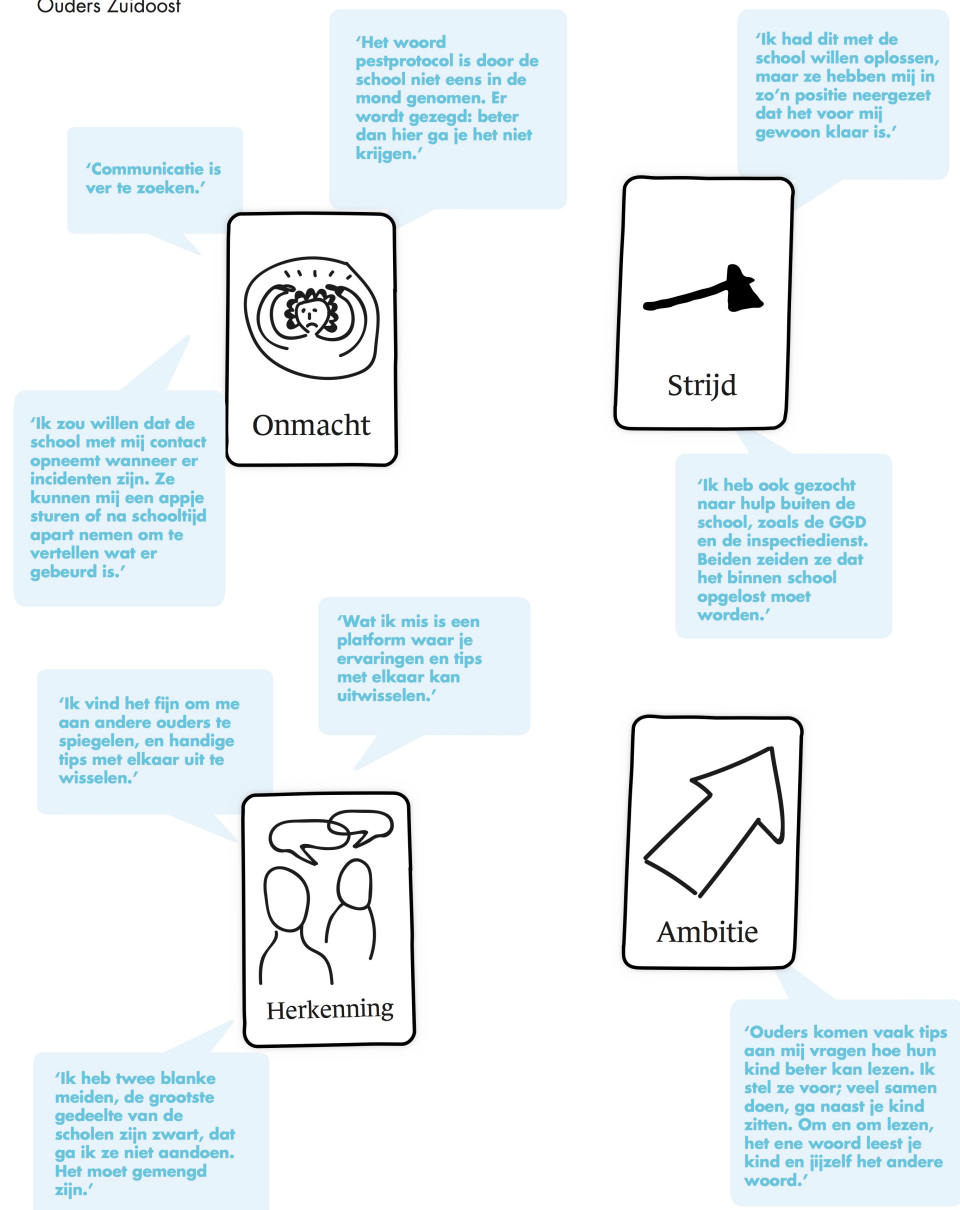
Service Design is een proces waarin steeds een cyclus wordt herhaald van inzoomen, uitzoomen, experimenteren, met als doel om vraaggerichter te werken. De ontwerpmethodieken binnen Service Design zijn structurerend en bieden tegelijkertijd ruimte voor de emotie. In het werk van OCO is emotie belangrijk, zowel de emotie van ouders als van school. Waar empathie, het bieden van een luisterend oor, in het verleden een voorwaarde was om een advies te kunnen uitbrengen gaat Service Design een stap verder: het helpt OCO beter herkennen welke emoties relevant zijn in voorgelegde situaties en daarbij passende oplossingen aan te reiken.

Na de eerste sessie heeft een veldonderzoek plaatsgevonden waarin ouders in Nieuw-West en in Zuidoost en MBO studenten in Zuidoost zijn geïnterviewd. De opbrengsten hiervan zijn in een tweede sessie met het OCO team besproken en gevisualiseerd in themakaarten met de emoties van de ouders en studenten.

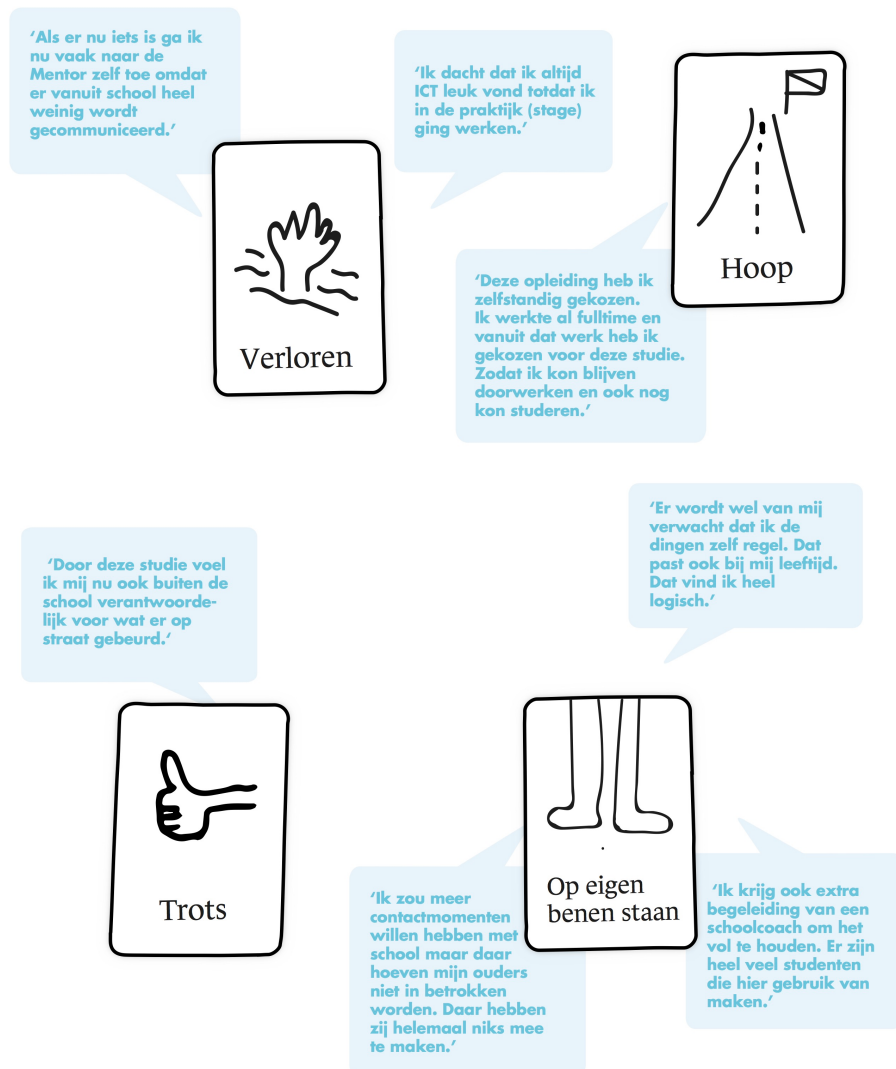
Ouders Nieuw-West



Ouders Zuidoost



MBO studenten



I. Proces planvorming

In deze bijlage wordt het planvormingsproces in het kort weergegeven.

Analyse aandachtspunten

De aandachtspunten voor het te ontwikkelen plan komen voort uit ambities van de gemeente voor een stevigere stem van ouders en leerlingen in het onderwijsbeleid, een behoefte aan het ontsluiten van de gehele schoolloopbaan, verbeterpunten binnen OCO zelf en de ontwikkelde aanpak in de samenwerking rond het Onderwijsplatform. De analyse van deze aandachtspunten heeft geleid tot het formuleren van een set vragen die beantwoord dienden te worden om te komen tot een effectief en haalbaar plan. Over deze vragen is vervolgens een serie gesprekken gevoerd.

Gesprekken met ouders en leerlingen

De gesprekken met ouders en leerlingen hebben zich enerzijds gericht op de individuele behoefte op het terrein van informatie en advies en anderzijds op de mogelijkheden tot belangenbehartiging en inspraak.

Vragen die hierbij bijvoorbeeld aan de orde waren:

- Waar haal je nu je informatie vandaan over onderwijs?
- Op welke manier zou je mee willen praten over onderwijsbeleid?
- Hoe zou OCO de medezeggenschap kunnen versterken?

Gesprekken met gemeente

Onderdeel van de planvorming waren een aantal gesprekken met betrokkenen van de gemeente om duidelijkheid te krijgen over de verwachtingen en een aantal thema's met elkaar te verkennen.

Vragen die hierbij aan de orde waren:

- Hoe ziet de gemeente advisering over onderwijsbeleid voor zich?
- Welke thema's op het terrein van VVE spelen vanuit de gemeente de komende periode?

Gesprekken met schoolbesturen en schoolleiders

In gesprekken met schoolbesturen en schoolleiders is gesproken over de vragen hoe OCO een meerwaarde kan hebben voor de schoolbesturen en op welke thema's er bovenbestuurlijk inbreng van ouders en leerlingen wenselijk zou zijn.

Vragen waren bijvoorbeeld:

- Hoe kan er samen gewerkt worden op het terrein van voorlichting aan ouders?
- Welke thema's lenen zich voor advies?

Gesprekken met (potentiële) samenwerkingspartners

Met een aantal bestaande en toekomstige samenwerkingspartners zijn gesprekken gevoerd. Uitgangspunt hierbij was hoe, vanuit het gemeenschappelijk belang van een sterke positie voor ouders en leerlingen, samen gewerkt kon worden zodat dubbel werk voorkomen kan worden.

Vragen waren onder andere:

- Welke dienstverlening wordt er al geboden?
- Zijn er concrete producten die gezamenlijk ontwikkeld kunnen worden?

Inzet Service Design

Na de verschillende gesprekken zijn een aantal sessies geweest met MV Ontwerpers dat OCO ondersteunt bij het ontwikkelen van een werkwijze en communicatiestrategie waarbij Service Design centraal staat. Door MV is ook een 'veldonderzoek' (term binnen Service Design) gedaan met ouders en met MBO studenten. Het resultaat hiervan is deels reeds verwerkt in het plan en zal de komende periode nog concreter worden uitgewerkt.

Opzet concept plan en besprekingen

Een conceptversie van het plan is besproken binnen het bestuur en gedeeld met ambtenaren van OJZ van de gemeente Amsterdam (hierna OJZ).

In de discussie met het bestuur is uitgebreid gesproken over de missie en visie: Het leerrecht en gelijke kansen op optimale ontwikkeling zijn belangrijk geweest in de zaak Schaapman die uiteindelijk tot oprichting van een onderwijsconsumentenorganisatie heeft geleid. Met het nadrukkelijker bedienen van leerlingen (voornamelijk in het MBO) kwam de vraag naar voren of de optimale ontwikkeling van de leerling centraal staat of het toerusten van ouders. Uiteindelijk is gekozen voor een combinatie, waarbij in verband met de specifieke aandacht voor Zuidoost en Nieuw-West ook gekozen is om het element van gelijke kansen mee te nemen in de omschrijving van de missie. De discussie heeft verder geleid tot aanscherping op een aantal punten en vaststelling van de noodzakelijke omvang van de organisatie.

Naar aanleiding van het gedeelde concept verzocht OJZ om herleidbaar te maken hoe de richtinggevende documenten zijn verwerkt, daartoe is de bijlage 'Richtinggevende documenten' opgesteld. Eveneens in reactie op OJZ is verduidelijkt wanneer ouders en leerlingen zelf aan het woord zijn en wanneer de professionals van OCO naar buiten treden.

Een gesprek met OJZ na de inleverdatum van 1 april 2017 leidde tot duidelijkheid over een 'subsidieplafond' en bijstelling van de plannen tot dit plafond. Hierbij is besproken dat geen dekkende dienstverlening op alle deelterreinen mogelijk is maar ingezet wordt op flexibiliteit waarbij OCO keuzes maakt op basis van de vraag en de actualiteit. Ook gaf OJZ aan geen 'institutionalisering' te willen van een adviesraad maar de voorkeur te geven aan het ophalen van adviezen bij ouders en leerlingen d.m.v. bijeenkomsten, daarbij werd het eerder door OCO georganiseerde 'stapeldebat' als voorbeeld genoemd.

Een eerdere versie van de aanvraag bestreek de periode 2017-2021 waarbij de extra middelen van 150.000 euro over het jaar 2017 (het nieuw subsidiebedrag minus huidige subsidiebedrag) een ontwikkelingsbudget en buffer voor de toegenomen verantwoordelijkheden en risico's zou vormen. OJZ heeft laten weten geen subsidie voor een buffer te kunnen geven en heeft een voorbereidingsbudget met een plafond van 50.000 euro in het vooruitzicht gesteld waarvoor een aparte aanvraag wordt gedaan.

J. Gesprekspartners bij de planontwikkeling

Sakir Arikan, ouderambassadeur OCO

Leila Azam en Maureen Hubbard, Parents United

Simion Blom, gemeenteraadslid GroenLinks

Elisabeth Bootsma, Patricia van Uchelen, stichting VSA

Mariet Brouwers, bestuurder Sirius

Mitchel Esajas, New Urban Collective

Ruud de Groot, ombudsman ROCvA

Andre Herbrink, Sonja Neeft, Monique van Opstal, Sanne Oostenga, OJZ gemeente Amsterdam

Peter Hulsen, directeur Ouders & Onderwijs

Mira Huussen, lid oudergeleding en voorzitter GMR OOadA

Jongeren op Bijeenkomst 'Jong Amsterdam' in Pakhuis de Zwijger

Ilse Loewenthal, trekker Ouders010

Marylain Magdalena, oudleerling OSB

Amy Mante-Adu, Servicepunt Emancipatie (SPE) Amsterdam

Malek Marzguioui, directeur Praktijkcollege het Plein

MBO Studenten op 'De stem van de student'

Fatima ait Messaoud, Kati Varkevisser, Anita Werner, oudergeleding OPR VO

Joke Middelbeek, bestuurder STWT

Huub Nelis, directeur YoungWorks

Frits Otto, directeur SWV Passend Onderwijs VO

Sophie Pennington de Jongh, Jeugdplatform Amsterdam

Vivian Schönbach, hoofd beleid ROC TOP

Chris Sigaloff, voorzitter Kennisland

Louis Stassen, ondersteuner LAKS

Daniëlla Strik, initiatiefnemer Eerlijke Schoolkeuze Den Haag

Peter Thibaudier, lid oudergeleding en voorzitter GMR ASKO

Ewald Weiss, bestuurder Calandlyceum en Caland 2, Stichting Progresso

En vele ouders en leerlingen tijdens diverse bijeenkomsten in januari en februari 2017.