

Werkend aan de toekomst

**Werkprocessen en resultaten
in kalenderjaar 2018**

Onderwijs Consumenten Organisatie

Kaja Sariwating en Menno van de Koppel
Amsterdam, februari 2019

Versie 1.6

Samenvatting

Doel rapportage

Dit is de tweede halfjaarrapportage van OCO. In de rapportage van oktober 2018 heeft OCO als voornemen geformuleerd om per schooljaar een meer inhoudelijke terugblik te bieden en per kalenderjaar meer te focussen op de doorontwikkeling van OCO als organisatie. Deze rapportage bevat een beschrijving van de werkprocessen aan de hand van de gestelde doelen uit het meerjarenplan en de nodige cijfers over de tussentijdse opbrengst.

Functies

- Het aantal pageviews op de website groeide van 1.673.719 naar 1.858.383.
- Het aantal geregistreerde dossiers bij de helpdesk groeide van 1.204 naar 1.343¹.
- OCO rapporteerde op meer structurele basis over de eigen verzamelde gegevens. Dit leidde tot vier thema-analyses. OCO gebruikte de eigen gegevens om onderzoek te laten verrichten op de domeinen VVE en MBO.
- Het aantal groepsvoorlichtingen groeide van 49 tot 89 in 2018, met name in Nieuw-West en Zuidoost. Het accent is verlegd van groepsvoorlichtingen in ouderkamers naar ouderavonden. Groepsbijeenkomsten over de overstap van PO naar VO worden door zowel ouders als professionals het meest gewaardeerd.
- In 2018 zijn er dertien activiteiten geweest om invulling te geven aan beleidsadvisering. In maart 2018 organiseerde OCO een onderwijsdebat in het kader van de gemeenteraadsverkiezingen op een vmbo-school in Zuidoost. In september 2018 organiseerde OCO samen met het Jeugdplatform Amsterdam en Ieder(in) een bijeenkomst over passend onderwijs.

Organisatie

- Er is een organisatiemodel ontwikkeld, dat functies en overlegstructuren beschrijft.
- Er heeft een uitgebreide training plaatsgevonden om de kennis bij het OCO-team over het MBO uit te bereiden.

Bijlagen

Deze rapportage is voorzien van de nodige cijfers en twee thema-analyses: een over de impact van de voorlichtingen en een over het gebruik van WhatsApp als nieuwe dienst van de helpdesk.

¹ OCO verwees 235 keer door naar andere organisaties, waaronder circa 210 keer naar de landelijke informatiedienst van Ouders & Onderwijs en 25 gerichte verwijzingen

1. Organisatie

De uitwerking van de nieuwe functies en uitbouw van de bestaande functies van OCO gaat hand in hand met professionalisering van de organisatie. OCO verandert van een hele kleine organisatie in een kleine organisatie. Vanuit het stichtingsbestuur was er behoefte om grip te krijgen op de situatie door middel van een organisatieplan. Daarin zijn de kernwaarden en inrichting van de organisatie vastgelegd. Dat waarborgt de continuïteit en voorkomt roofbouw op medewerkers of uitholling van de organisatie onder de last van de toegenomen taken. Ook bij de medewerkers bestaat er behoefte aan houvast om de samenwerking vorm te geven. De inrichting van OCO is met dit document niet in beton gegoten. Niet alle onzekerheden kan OCO wegnemen.

De vijf functies van OCO zijn vertaald naar een organisatiemodel. De hoofdactiviteiten van OCO zijn informatie geven via de website en advies geven via de helpdesk. In het organisatiemodel staat de analyse van deze activiteiten centraal. De eigen kennis vergroten en expertise behouden is cruciaal voor het bedienen van de doelgroep. OCO onderscheidt zich van andere vergelijkbare organisaties door het gebruik van relevante bronnen en verwijzingen naar regelgeving te combineren met empathisch vermogen en aan te sluiten bij het gebruikersperspectief. Door deze stevige basis kan OCO de functies signalering, collectieve belangenbehartiging en beleidsadvisering uitvoeren (zie tabel 1, afkomstig uit het organisatieplan).

Tabel 1, organisatiemodel in de vorm van een Business Model Canvas					
KLANT	ACTIVITEIT	ANALYSE	KANS	KWALITEIT (‘harde’ en ‘zachte’ aspecten)	
websitebezoeker	informatie	bezoekgegevens	continu verbeteren	bronnen	gebruikersperspectief
beller	advies	gestelde vragen		regels	empathie
onderwijsveld	signalering	overzicht en trends	kapitaliseren kennis en ervaring	cijfers	relevantie
doelgroep	collectieve belangenbehartiging	behoefte specifieke doelgroep		krachtenveld	vertrouwen
gemeente	beleidsbeïnvloeding	knelpunten en beleidseffecten		legitimiteit	politieke ruimte

De activiteiten worden uitgevoerd door een kernteam, aangevuld met stagiaires, vrijwilligers en freelancers. De coördinatie van de vijf functies uit het meerjarenplan is belegd bij vier medewerkers, waarvan één medewerker twee functies coördineert. Deze vier coördinatoren vormen samen met de directeur het kernteam.

OCO gebruikt een schema waarin het team met elkaar vaststelt wie, wat, wanneer bespreekt, met welk doel en op basis van welke informatie. In deze overlegstructuur komen uitvoeringstaken en professionalisering terug (zie bijlage 2, afkomstig uit het organisatieplan). De overlegstructuur is vertaald naar een cyclus met vijf type overlevormen: stichtingsbestuur, kernteam, casuïstiekoverleg, bilateraal overleg en service design.

2. Conversie

In de verantwoordingsrapportage van 2018 gaf OCO eerder inzicht in de relatie tussen het aantal paginaviews en het aantal dossiers bij de helpdesk. De afgelopen jaren heeft OCO in fases geïnvesteerd in de kwaliteit en vindbaarheid van de website. Naast het aantal paginaweergaven steeg daarmee ook het aantal dossiers bij de helpdesk. Deze investering is sinds 2018 structureel. Sinds 2018 is er opnieuw geïnvesteerd in kwaliteit en vindbaarheid en inhoud met speciale aandacht voor het MBO.

Diagram 1: aantal dossiers en paginaweergaven laatste 4 schooljaren en 2018

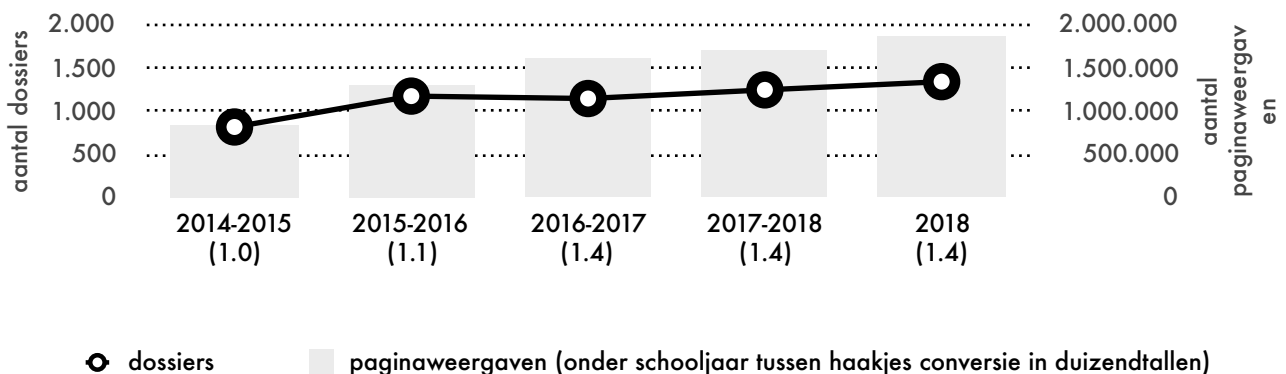


Diagram 1 laat zien dat het aantal pageviews op de website en dossiers bij de helpdesk in 2018 toenam. Net als in de schooljaren 2015-2016, 2016-2017 en 2017-2018 leidde in kalenderjaar 2018 circa viertienhonderd paginaweergaven op de website tot een extra dossier bij de helpdesk. In uitsluitend de tweede helft van 2018 volgde deze 'conversie' pas na vijftienhonderd paginaweergaven. Er is een positieve relatie tussen het websitebezoek en het aantal dossiers bij de helpdesk. Het aantal dossiers bij de helpdesk groeit mee met het aantal bezoekers op de website. Het kost OCO wel steeds meer moeite om soortgelijke conversie te laten plaatsvinden. Dit is een aandachtspunt.

Diagram 2: aantal dossiers en paginaweergaven MBO 2015, 2016, 2017 en 2018

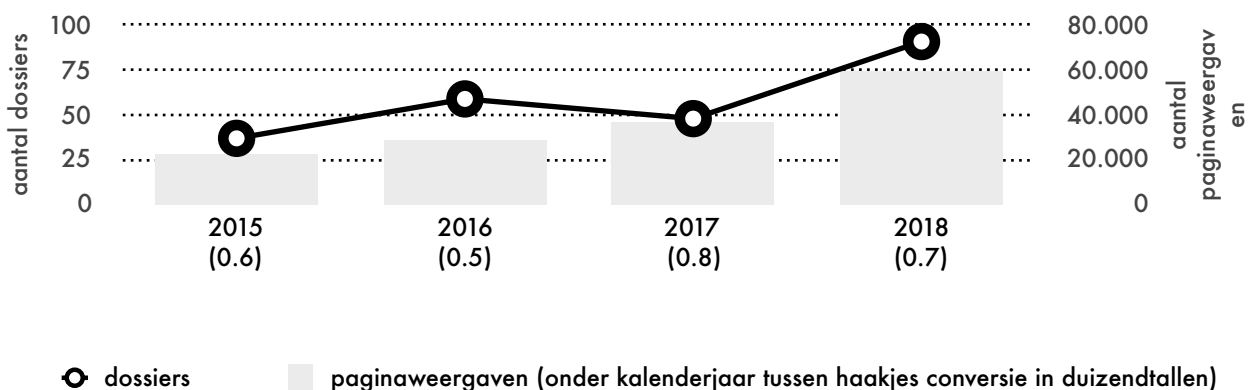


Diagram 2 toont de samenhang tussen het aantal door de helpdesk geregistreerde dossiers en het aantal paginaweergaven op de website over MBO in kalenderjaar 2018 en voorgaande jaren. Het informatieaanbod voor het MBO omvat circa 20 artikelen, een MBO-opleidingszoeker en data open dagen voor het MBO. In 2018 nam het websitebezoek van MBO-content toe tot 60.130 paginaweergaven (+63%). Dit leidde tot meer MBO-dossiers bij de helpdesk, maar ook tot vragen van ouders en studenten buiten Amsterdam. OCO verwees deze 13 ouders óf studenten door naar het juiste loket. In kalenderjaar 2018 leidde circa zevenhonderd paginaweergaven gericht op MBO-content op de website tot een extra dossier bij de helpdesk. Het kost OCO minder moeite om hier de gewenste conversie te laten plaatsvinden. OCO verwacht dat circa 80.000 paginaweergaven MBO-content in 2019 het aantal MBO-dossiers zal groeien naar 100-105.

3. OCO in bedrijf

Informatievoorziening: Grip op informatievoorziening

OCO heeft op basis van websitebezoek en vragen bij de helpdesk uit het verleden een beeld van de informatiebehoefte van ouders en studenten gedurende het schooljaar. Om te komen tot een dekkend aanbod van schoolkeuze informatie (voor PO, VO en (V)SO) en een actuele kennisbank heeft OCO de informatiebehoefte verwerkt in een jaarcyclus (zie bijlage 3). De redactieprocessen worden hierdoor beter afgestemd op de informatiebehoefte.

Actualiteiten en beleidswijzigingen - zoals de toename van het aantal zeer zwakke scholen en invoering van het toelatingsrecht in het MBO - kunnen invloed hebben op de jaarcyclus.

Door het hanteren van een systematische aanpak is de tijdmanagement voor de redactieprocessen - al dan niet in relatie tot de signaalfunctie van OCO - geborgd. OCO gebruikt hiervoor een redactieagenda (zie bijlage 4). De redactieagenda beschrijft de wekelijkse én maandelijks activiteiten - zowel in tijd als inhoud - gericht op voorbereiding, ontwikkeling, (eind)redactie en coördinatie van bestaande en nieuwe content. De structuur van de redactieagenda wordt halfjaarlijks herijkt aan de hand van de jaarcyclus. OCO heeft in 2018 systematisch gewerkt aan het wegwerken van achterstanden in de bestaande content. Dit biedt in 2019 meer ruimte om nieuwe content te ontwikkelen over MBO, VVE, het realiseren van reportages en interviews en actualiteiten zoals het lerarentekort.

OCO is in 2018 gestart met een dashboard voor de redactieprocessen. Hiermee wordt de status van het ontwikkelen en redigeren van kennis (artikelen, blogs, reportages) voor de huidige week en komende weken bijgehouden. De tijdsbesteding ligt grotendeels vast vanwege patronen in websitebezoek en -gedrag vanuit het verleden. Het inhoudelijk beheer van de website en redactiewerkzaamheden gericht op de vindbaarheid en leesbaarheid van content is afgestemd op deze patronen. Het dashboard is een werkdocument. Hierin worden vier bewerkingsstappen bijgehouden: planning, ontwikkeling, redactie en publicatie. Het dashboard biedt vanaf 2019 ruimte voor andere type content, doordat achterstallig onderhoud reeds is weggewerkt. Daarbij gaat het niet om seizoensgebonden onderwerpen, maar actualiteiten zoals bijvoorbeeld de lerarenstaking.

De schoolpagina's die ouders zien van Amsterdamse basisscholen en middelbare scholen worden gevuld met gegevens uit de OCO-database. OCO verzamelt beschrijvende en onderscheidende gegevens van scholen. OCO is uniek met deze redactionele activiteiten, daar waar andere websites de gegevens niet controleren of niet aanbieden.

Om de kennisbank met veelgestelde vragen uit te bouwen met MBO is een afzonderlijk dashboard voor MBO-content opgesteld. In dit dashboard is content voor de langere termijn opgenomen vanwege de mogelijke impact bij de doelgroep (open dagen MBO in Amsterdam, deadline voor toelating 1 april, BSA). OCO heeft in 2018 achttien artikelen gericht op het MBO geschreven of herschreven, waaronder een overzichtspagina met de open dagen voor het MBO in 2019. MBO-content blijft in 2019 prioriteit in de redactieprocessen om te komen tot een dekkend informatieaanbod.

OCO ontwikkelde in 2018 45 nieuwe artikelen (blogs, onderzoeken en veelgestelde vragen) en actualiseerde 20 artikelen (uitsluitend veelgestelde vragen) waarvan de inhoud sterk verouderd was en waarbij de artikelen een nieuwe publicatiedatum kregen. OCO schreef in 2018 twee artikelen geschreven met een combinatie van inhoudelijke informatie en data. Tientallen artikelen zijn geactualiseerd vanwege wijzigingen in wetgeving, externe links, tekstuele wijzigingen en (inhoudelijke) aanvullingen. OCO heeft in 2018 de schoolkeuze info van 213 basisscholen en 73 middelbare scholen op een aantal vlakken geactualiseerd. Uit een eerdere thema-

analyse van OCO uit 2018 blijkt dat ouders nog altijd over onvoldoende informatie beschikken over welke ondersteuning scholen moeten bieden en welke scholen welke ondersteuning scholen aanbieden. Dit is als input gebruikt voor het actualiseren van de schoolkeuze info. OCO ontwikkelde in 2018 de MBO Opleidingszoeker.

Ten opzichte van het jaar 2017 realiseerde OCO in 2018 een bescheiden groei wat betreft de website. Het aantal pageviews nam toe van 1.673.719 naar 1.858.383. Hierin kan onderscheid gemaakt worden tussen de eerste en de tweede helft van het jaar. De tweede helft van het jaar bereikt OCO meer pageviews dan in de eerste helft van het jaar, dit is seizoensgebonden.

OCO behaalde in de eerste helft van 2018 1.046.000 pageviews. Dit is een toename van 3 procent (31.000) ten opzichte van de eerste helft van 2017. Dit lijkt de natuurlijke groei van de OCO-website zonder kenniscoördinatie. Nadat een medewerker is geworven is onderhoud gepleegd en content geactualiseerd. Dit heeft geleid tot een stijging van 12 procent van het aantal pageviews. Dit percentage is in lijn met de beoogde doelstelling voor het aantal te behalen pageviews in 2021. OCO behaalde uiteindelijk 811.000 pageviews in de periode juli tot en met december 2018.

De werkprocessen gericht op de uitbouw van informatievoorziening zijn voor de komende jaren uitgeschreven. Hiermee is er meer zicht op de planning en is de organisatie minder afhankelijk is van personen. Immers zijn de ambities vertaald naar werkprocessen. OCO heeft zicht op piekmomenten en periodes wanneer het relatief rustig is. Deze periodes zijn gebruikt om de top-35 meest gelezen artikelen te actualiseren en de kennisbank opnieuw in te delen.

Individueel advies: Cliënt in beeld

OCO biedt met een helpdesk ouders en studenten ondersteuning bij het behartigen van hun belangen en het aangaan van de dialoog met school of relevante professionals. De eerstelijns ondersteuning van OCO wordt uitgevoerd door HBO-stagiaires, onder begeleiding van een ervaren coördinator. De helpdesk maakt dossiers aan, helpt de cliënt de vraag scherp te krijgen, gaat op zoek naar het antwoord en koppelt terug met informatie of advies. OCO gebruikt een werkinstructie. De werkinstructie geeft houvast bij het inwerken van nieuwe stagiaires. De werkinstructie wordt aangepast als dat noodzakelijk is. Bijvoorbeeld aan de hand van casuïstiek, onverwachte trends in het websitebezoek en -gedrag of suggesties van de helpdesk zelf. In 2018 heeft OCO geïnvesteerd in een workshop 'Aanspreken' om feedback op collega's en communicatie met cliënten te verbeteren.

Adequate hulp vergt accuraat advies. Ondersteuners volgen jaarlijks een inwerkprogramma met de wetgeving omtrent onderwijsveld, passend onderwijs, medezeggenschap op school, extern toezicht en de basisprincipes van belangenbehartiging.

In 2018 heeft een uitgebreide training plaatsgevonden om de kennis bij het OCO-team over het MBO uit te bereiden. Dit helpt het team bij het opvangen van de verwachte groei in het aantal vragen bij de helpdesk in 2019 en het ontwikkelen van nieuwe content gericht op MBO.

Voor sommige ouders vormt telefonisch contact een drempel. OCO biedt de mogelijkheid tot het maken van een persoonlijke afspraak. In 2018 circa hebben er circa 40 persoonlijke afspraken plaatsgevonden.

OCO probeert escalatie tussen ouder of student en school te voorkomen door bijzondere expertise in te zetten. Voor specifieke vragen zijn eigen experts beschikbaar als 'achterwacht'. OCO beschikt over een achterwacht voor vragen rondom passend onderwijs. OCO leidt zelf een achterwacht MBO op. Hiermee wordt regelmatig een gang naar de klachtencommissie voorkomen.

Ten opzichte van het jaar 2017 realiseerde OCO in 2018 een bescheiden groei: het aantal geregistreerde dossiers bij de helpdesk nam toe van 1.204 naar 1.343. Het merendeel van de vragen komt binnen via de telefoon, een klein deel via de email. Sinds 2018 is de helpdesk ook bereikbaar via de WhatsApp, als laagdrempelige en eigentijdse dienst. Dit heeft in 2018 geleid tot 122 WhatsApp-dossiers (zie bijlage 5).

De coördinatie van de helpdesk is sinds een aantal jaren in handen van een vaste medewerker. De coördinator bewaakt de kwaliteit van de advisering door controle en feedback op de adviezen. Deze coördinator anticipeert ook op de verwachte jaarlijkse groei in het aantal dossiers en de gevolgen daarvan voor de helpdesk. OCO heeft in 2018 geïnvesteerd in samenwerking en ontwikkeling van het team. Dit is grotendeels afgerond. Dit biedt ruimte om in 2019 meer vragen op te vangen bij de helpdesk.

Signalering: Inspelen op trends

OCO destilleert kennis uit individuele vragen van ouders en studenten. Wekelijks wordt teruggeblikt op de actuele informatiebehoefte bij ouders en studenten. Het websitebezoek en de bij de helpdesk binnengekomen vragen worden gebenchmarkt met dezelfde periode in het vorige kalenderjaar. In periodes met seizoensgebonden vragen vindt tevens een vooruitblik plaats op de te verwachte informatiebehoefte van ouders en studenten.

Maandelijks reflecteert OCO op casuïstiek om de kwaliteit van de advisering te verbeteren. Opvallende dossiers worden besproken.

OCO volgt lokale en landelijke ontwikkelingen. Nieuwe wetgeving, beleidsontwikkelingen, relevante (beleids)rapporten, knelpunten en tips worden besproken om inzicht te krijgen op de gevolgen van ontwikkelingen voor het Amsterdamse onderwijs.

OCO bespreekt maandelijks interne en externe signalen met het kernteam. Belangrijk punt is af te stemmen welke signalen worden opgepakt. Indien nodig wordt een product opgesteld om te anticiperen op ontwikkelingen of een signaal af te geven als bewaker van het leerrecht van leerlingen en studenten. Een nieuw artikel (veelgestelde vraag), opiniërend blogbericht, een rapport over de eigen verzamelde data, ondersteuning van actieve ouder- en studentengroepen en beleidsadvies behoren tot de mogelijkheden.

Sommige onderwerpen legt OCO neer bij HBO-afstudeerders. OCO heeft twee HBO-scripties begeleid (VVE en MBO). OCO participeert ook in onderzoeksnetwerken en vakwerkgroepen (MBO, medezeggenschap, onderwijsrecht, onderwijsbestuur) en werkt sinds 2018 mee aan begeleidingscommissies van wetenschappelijk onderzoek (diabetes bij leerlingen). OCO was ook opdrachtgever van een onderzoek over de werking van de medezeggenschap op school in Amsterdam.

Sinds 2018 rapporteert OCO op meer structurele basis over de eigen verzamelde gegevens. Dit leidde in 2018 tot drie thema-analyses over de eigen verzamelde gegevens. In de vorige halfjaarlijkse rapportage rapporteerde OCO eerder over de thema-analyses gericht op passend onderwijs en de overstap van primair onderwijs naar voortgezet onderwijs, respectievelijk 'Casussen passend onderwijs' en 'Overstap PO-VO schooljaar 2017-2018'. Medio december 2018 heeft OCO een analyse uitgevoerd naar de effectiviteit van de WhatsApp-dienst van OCO (bijlage 5). OCO zet deze activiteiten voort in 2019.

Collectieve belangenbehartiging: Verbinding in de stad

Het stimuleren van groepen ouders en studenten om ideeën, voorstellen, knelpunten en verbeteringen onder de aandacht te brengen van onderwijsinstellingen vraagt dat OCO zicht heeft op de hulpvraag bij de doelgroepen. Collectieve belangenbehartiging bestaat uit groepsvoorlichting, discussiebijeenkomsten en het ondersteunen van actiegroepen.

Aan de hand van eerdere evaluaties van OCO over de voorlichtingsactiviteiten op locatie is het accent verlegd van groepsvoorlichtingen in ouderkamers naar ouderavonden. Daarbij bleek ook dat de groepsbijeenkomsten over de overstap van PO naar VO door zowel ouders als professionals het meest werden gewaardeerd. Alle basisscholen zijn in het voorjaar van 2018 aangeschreven over het voorlichtingsaanbod over de overstap van PO naar VO voor groepen ouders. Op dit vlak is ook samengewerkt met OSVO en BBO. Dit aanbod is ook onder de aandacht gebracht tijdens een bijeenkomst voor professionals over de Kernprocedure.

Ten opzichte van het jaar 2017 realiseerde OCO in 2018 een substantiële groei wat betreft het aantal groepsbijeenkomsten in de vorm van voorlichtingsactiviteiten. In 2017 waren er 46 groepsbijeenkomsten. Het totaal aantal groepsbijeenkomsten in 2018 was 89 (zie ook bijlage 6). Het aantal voorlichtingen over de overstap PO naar VO nam toe van 24 in 2017 tot 71 in 2018. Een fors deel van deze stijging betrof voorlichtingen in de aandachtsgebieden Nieuw-West en Zuidoost: respectievelijk een stijging van 6 in 2017 naar 33 in 2018 in Nieuw-West en van 1 in 2017 naar 9 in 2018 in Zuidoost.

Uitgangspunt is dat de voorlichtingen plaatsvinden op een vertrouwde plek: de school of kinderopvanglocatie. Een vaste medewerker coördineert de planning en kwaliteit van de voorlichtingsbijeenkomsten en draagt zorg voor de uitvoering van de voorlichtingsbijeenkomsten. Contacten voortvloeiend uit de groepsvoorlichtingen worden door deze coördinator onderhouden. Het werkproces mét ondersteuningsmogelijkheden voor collectieve belangenbehartiging is voor de komende jaren uitgeschreven.

Een ander type van collectieve belangenbehartiging is het organiseren van discussiebijeenkomsten. In september 2018 organiseerde OCO samen met het Jeugdplatform Amsterdam en Ieder(in) een bijeenkomst over passend onderwijs. Het doel van deze bijeenkomsten was tweeledig. Enerzijds het voorzien in vraaggerichte ondersteuning. Anderzijds om specifiek op één thema ouders of studenten bij elkaar te brengen en ervaringen en meningen op te halen met het oog op (informele) beleidsadvisering.

Wanneer ouders als actiegroep behoefte hebben aan ondersteuning, dan kunnen ze daarvoor een beroep doen op OCO. Dit doet zich per jaar slechts enkele keren voor. Het aanbieden van hulp of verbinden van groepen vraagt zichtbaarheid van de organisatie bij actieve groepen in de stad. Een medewerker is sinds 2018 verantwoordelijk voor de collectieve belangenbehartiging. OCO onderhoudt een relevant netwerk in de stad om zicht te hebben op actieve groepen. Waar dat kan worden nieuwe verbindingen gelegd.

In maart 2018 organiseerde OCO een onderwijsdebat in het kader van de gemeenteraadsverkiezingen op een vmbo-school in Zuidoost.

OCO is in 2018 gestart met een meerjarige 'olievlekcampagne' om het bereik en de bekendheid van de organisatie te vergroten met hulp van het bestaande netwerk. In 2018 zijn opstartkosten hiervoor gemaakt. De coördinator voorlichtingen is de spil in deze campagne.

Gemeentelijk beleidsadvies: Beleidsadvisering in praktijk

OCO heeft een breed aandachtsterrein, variërend van voorschool tot en met MBO. Beleidsvoornemens, actualiteiten of eigen analyses leveren input voor beleidsadvisering.

OCO gebruikt signalen uit de stad om samenwerkingspartners (thematisch) in kaart te brengen. OCO nodigt ouders uit of gaat bij hen langs. OCO heeft geen standaardproducten voor beleidsadvisering. Per oudergroep bekijkt OCO wat het juiste product is. Bijvoorbeeld een schriftelijk formeel advies, een onderzoeksrapportage, het organiseren van een publieksbijeenkomst, blog of een analyse van signalen.

Structurele contacten worden (verder) opgebouwd en onderhouden met beleidsambtenaren, raadsleden, SWV-en, Kinderombudsman, Jeugdplatform en een aantal landelijke partijen.

De staf volgt ontwikkelingen in de politiek op de voet. De agenda van de maandelijkse raadscommissies WIO (werk, inkomen, onderwijs) en ZJS (zorg, jeugdzorg, sport) wordt gescand op relevante thema's. Praktische manieren om hiervoor op korte termijn inbreng te leveren zijn bijvoorbeeld: een betrokken ouder of studenten vragen in te spreken, zelf inspreken, een quickscan van de vragen van ouders die we over het thema gehad hebben of een 'mini-advies'.

Voor actuele thema's gaat OCO in gesprek met beleidsambtenaren, schoolbesturen en andere relevante organisaties voor informele uitwisseling en beleidsadvies. Verder neemt OCO deel aan rondetafelgesprekken, brede overleggen en conferenties, en brengt hierbij de signalen van ouders en leerlingen over het Amsterdamse onderwijs in.

Wanneer ouders zelf naast de door OCO uitgebrachte adviezen, een thema, knelpunt of thema willen agenderen, kan OCO hen daarbij ondersteunen. De inhoud van de uitgebreide adviezen komt dan van ouders en leerlingen zelf. OCO kan ouders en leerlingen helpen om een advies vorm te geven, door middel van strategisch meedenken, onder de aandacht brengen en redactie.

OCO houdt een overzicht bij met informele en formele adviezen (bijlage 7). Dit dient als basis voor het jaarverslag en de informatievoorziening op de website.

Er zijn gesprekken gevoerd met ouders, studenten en vrijwillige groepen in de stad. In 2018 zijn er dertien activiteiten geweest om invulling te geven aan beleidsadvisering. Een keer heeft OCO inbreng geboden voor beleidsontwikkelingen op landelijk niveau (samenwerking met Ouders & Onderwijs op het gebied van de Overstap PO-VO). In 2018 is een nieuwe samenwerking ontstaan met de Ouder- en Kindteams in Amsterdam.

De coördinatie van de beleidsadvisering is belegd binnen het OCO-team. Het werkproces met ondersteuningsmogelijkheden voor beleidsadvisering is voor de komende jaren uitgeschreven. Hiermee is de basis gelegd voor het versterken van de invloed van ouders op gemeentelijk onderwijsbeleid.

Bijlage 1

Tabellen bij rapportage - OCO in cijfers

Tabel 1: per kwartaal in 2018 het aantal dossiers, paginaweergaven en de conversie (paginaweergaven website in duizendtallen per dossier bij de helpdesk)			
KWARTAAL	DOSSIERS	PAGINAWEEERGAVEN	CONVERSIE (IN DUIZENDEN)
1e kwartaal	468	598.856	1.3
2e kwartaal	342	447.844	1.3
3e kwartaal	270	340.151	1.3
4e kwartaal	263	471.532	1.8
Totaal	1.343	1.858.383	

Tabel 2: verdeling aantal behandelde dossiers, doorverwezen dossiers en contactmomenten 2015-2018				
JAAR	BEHANDELD	DOORVERWEZEN	TOTAAL	CONTACTMOMENTEN
2018	1.108	235	1.343	3.073
2017	1.051	153	1.204	2.884
2016	1.112	86	1.198	2.859
2015	848	42	890	2.308

Tabel 3: verdeling aantal behandelde dossiers naar zwaarte dossier 2015-2018			
JAAR	VRAGEN	PROBLEMEN	PROCEDURES
2018	753	307	48
2017	817	212	22
2016	962	138	12
2015	594	227	27

Tabel 4: verdeling aantal contactmomenten en gemiddelde van alle behandelde dossiers 2015-2018				
JAAR	1 OF 2	3 TOT 8	8 OF MEER	GEMIDDELDE
2018	1074	206	63	2.3
2017	926	227	51	2.4
2016	916	229	53	2.4
2015	669	177	44	2.6

Bijlage 2

Overlegschemata OCO

Overlegschemata		
OVERLEG	DOEL	AGENDA
stichtingsbestuur (met directeur en eventueel ook met teamleden)	• vaststellen beleid en begroting • toezicht uitvoering meerjarenplan	• ontwikkelingen • professionalisering
kernteam	• onderlinge samenhang managen	• analyse (kwaliteitscyclus) • uitvoeringsplan professionalisering
casuïstiekoverleg (hele team of helpdesk)	• jurisprudentie en (nieuwe) regels • reflectie op eigen handelen	• beschikbaarheid kennis • interactie met ouders • werkprotocol
bilateraal activiteitenoverleg (onderling of met directeur)	• taakspecifieke aandacht • persoonlijke rol in professionalisering	• afstemming • successen en knelpunten • continue leren en verbeteren (eigen aandeel professionalisering)
service design	• doorontwikkeling diensten gedreven door klantbehoefte	• sessie per onderwijssector, per doelgroep of product

Bijlage 3

Jaarcyclus informatievoorziening OCO

Januari 2019

OCO kwam in 2018 tot 1.858.000 paginaweergaven op de website. OCO verwacht in 2019 rond de 2.120.000 paginaweergaven te behalen. Er wordt een groei verwacht in de bestaande content en in nieuwe content over MBO. OCO hanteert een jaarcyclus om scherp te hebben op welk moment ouders en studenten willen worden bediend met specifieke informatie.

De jaarcyclus van OCO is gebaseerd op de informatiebehoefte van ouders en studenten uit het verleden. De informatiebehoefte verschilt per maand. Deadlines in (veelal) aanmeldprocedures en schoolvakanties begrenzen de seizoensgebonden vragen gedurende het schooljaar. Seizoensgebonden vragen spelen in de periode januari tot en met juli. OCO heeft in 2018 ervaring opgedaan met het MBO. OCO probeert in 2019 zicht te krijgen op seizoensgebonden vragen rondom de voorschool.

Actuele ontwikkelingen in de stad of beleidswijzigingen kunnen invloed hebben op de jaarcyclus.

Tabel 1: overzicht seizoensgebonden vragen												
Sector	jan	feb	mrt	apr	mei	jun	jul	aug	sep	okt	nov	dec
Keuze basisschool			Aanmelden 1e tijdvak			Aanmelden 2e tijdvak					Aanmelden 3e tijdvak	
PO		Schooladvies, oneens schooladvies		Eindtoets	Score eindtoets, heroverweging schooladvies	Entree toets					LAT, CAP, SEM	
						Voorlopig schooladvies						
(V)SO		Aanmelden VSO, praktijkonderwijs, tussenvoorziening	Plaatsing VSO						Instroom			
Overstap PO-VO	Schoolkeuze, open dagen, uitleg kernprocedure		Aanmelden matching	Uitslag matching		Kennis making VO-school			Instroom	Schoolkeuze en uitleg kernprocedure		
		Aanmelden kopklas										
	Voorkeurslijst											
VO			Examentips		Eindexamen, diploma	Doorstroom, vavo, zittenblijven						
Overstap VO-MBO	Open dagen	Intake-gesprek	Toelating						Instroom			
MBO					Bindend studieadvies							Bindend studieadvies
Overstap MBO-HBO					Aanmelden							

Bijlage 4

Redactieagenda OCO

December 2018

Tabel 1: redactieagenda OCO	
PERIODIEK	ACTIE
Per week	Websitebezoek en vragen helpdesk (terugblik) Schrijven, research of begeleiding achtergronden, statistiek, opinie en blogs Eindredactie, onderhoud & SEO Redactie veelgestelde vragen Rapportage leerrecht Begeleiding bij afstudeeronderzoeken
Per maand	Rapportage bezoekgegevens en vragen helpdesk Tussentijdse rapportages over signalen Verdiepende research (triangulatie)

Bijlage 5

Analyse casussen WhatsApp in 2018

December 2018

Algemeen

In kalenderjaar 2018 is OCO gestart met een WhatsApp-dienst. De vragen die via WhatsApp worden gesteld zijn vergelijkbaar met de vragen die de helpdesk registreert via de traditionele communicatiekanalen (telefoon en mail).

De verschillen in het aantal contactmomenten per WhatsApp-dossier zijn groot. In sommige gevallen heeft een ouder of student behoefte aan een heldere uitleg over een specifieke vraag. In andere gevallen staat een probleem centraal waarbij OCO meer informatie nodig heeft of de situatie te kunnen duiden. Dit leidt tot meer contactmomenten. De rode draad in de WhatsApp-dossiers is dat dossiers relatief snel - gedurende het dagdeel dat de vraag wordt gesteld - worden afgehandeld.

De WhatsApp-dienst van OCO registreerde in 2018 in totaal 124 dossiers. De meeste vragen gingen over VO (35), de overstap PO-VO (29) en PO (23). Daarnaast gaat 12% over het MBO. De helft van de vragen over het MBO gaat over leerplicht. De vragen over toelating zijn divers. Deze vragen gaan over wisselen van basisschool, matching, opstroom en toelating op het MBO.

In dezelfde periode zijn er in totaal 1343 dossiers bij OCO geregistreerd. Dit betekent dat bijna 1 op de 10 ouders of studenten de voorkeur geeft aan WhatsApp als communicatiemiddel.

Historisch gezien is OCO het meest bekend bij ouders. In 2018 kreeg de helpdesk van OCO veel vragen over PO (26%), de overstap PO-VO (26%) en VO (26%). Ten opzichte van vragen via de telefoon en de mail ontving OCO via de WhatsApp minder vragen over PO (-8%) en de overstap PO-VO (-3%). Daarentegen werden via WhatsApp juist meer vragen geregistreerd over het VO (+2%) en MBO (+6%). Dit geeft een indicatie van de jongere doelgroep die de voorkeur geeft aan communicatie via social media. Hiermee is de ambitie om meer jongeren te bereiken gehaald. Veel vragen die binnenkomen bij de WhatsApp-dienst zijn van ouders. Ouders zien dit communicatiemiddel óók als laagdrempelig. OCO verkent op welke wijze jongeren én ouders kunnen worden bereikt via online-communicatiemiddelen.

Diagram 1: Verdeling van 124 WhatsApp-dossiers over onderwijssectoren in kalenderjaar 2018

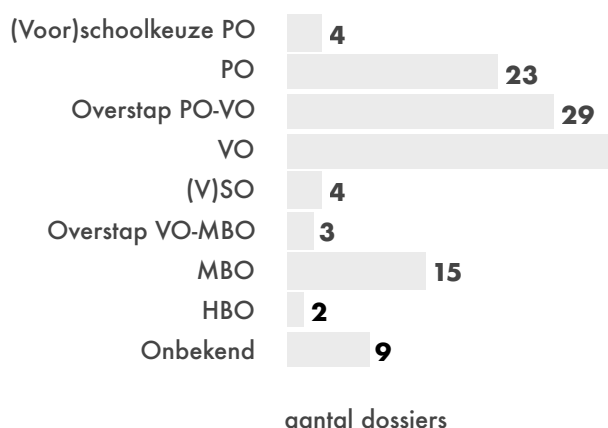
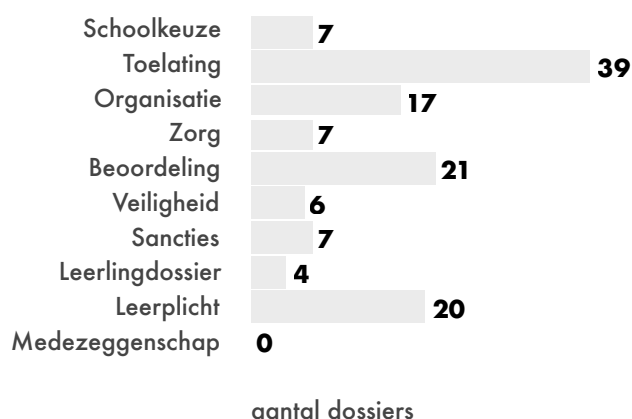


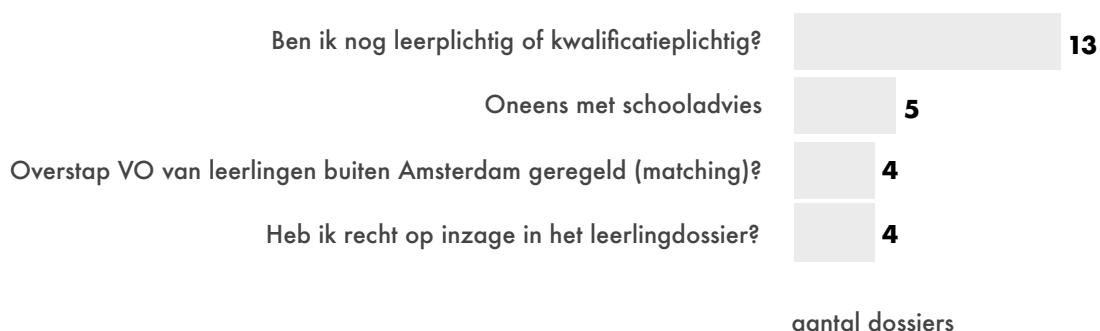
Diagram 2: Verdeling vragen WhatsApp naar thema in kalenderjaar 2018



Veelgestelde vragen

Als binnen de in diagram 1 en 2 genoemde thema's wordt gekeken welke specifieke vragen het meeste voorkomen, dan is dit het beeld:

**Diagram 3:
Meestgestelde
vragen WhatsApp in
kalenderjaar 2018**



Tot welke leeftijd naar school?

Veruit de meest gestelde vraag op bij de WhatsApp-dienst bij OCO is (13 dossiers):

‘Ben ik nog leerplichtig of kwalificatieplichtig?’

In Nederland geldt een leerplicht tot en met het schooljaar waarin een leerling 16 jaar wordt. Er geldt een kwalificatieplicht voor scholieren zonder diploma. Dit betekent dat jongeren naar school moeten tot aan hun 18e verjaardag. De vraag naar informatie over leerplicht duidt op onduidelijkheid bij ouders en studenten over de leerplichtige leeftijd. De vraag: ‘Tot wanneer moet ik naar school?’ is voor scholieren en studenten ingewikkeld, omdat de leerplicht eerder dan de 18e verjaardag vervalt indien een startkwalificatie wordt behaald. Voor sommige ouders en studenten is onvoldoende duidelijk wat wordt verstaan onder een startkwalificatie.

OCO probeert op verschillende manieren de doelgroep 16-18 jaar te bedienen met informatie. Onder andere via laagdrempelige informatie over de startkwalificatie, de leerplichtige leeftijd en het belang van een startkwalificatie.

Bijlage 6

Overzicht voorlichtingsactiviteiten 2018

December 2018

Algemeen

OCO hanteert een systematische aanpak waarbij ouders en leerlingen zo vroeg mogelijk worden geïnformeerd over het stelsel, procedures en hun rechten en plichten, met praktische tips en ruimte voor het stellen van vragen. Zodoende gaf OCO voorlichting bij kinderopvanglocaties en op basisscholen op het moment van schoolkeuze.

Verreweg de meeste voorlichtingen vonden plaats op basisscholen (78), daar werd OCO in 2018 veelvuldig gevraagd om voorlichting te geven over de overstap van het basisonderwijs naar het voortgezet onderwijs (71): met uitleg over de regels, de matching en schoolkeuzetips rondom de overstap.

Op basis van contacten uit eerdere jaren, waarin het accent meer lag op het benaderen van ouders via intermediairs, vonden ook nog twee voorlichtingen plaats in moskeeën.

Nieuw zijn de voorlichtingen bij kinderopvangorganisaties, waar in 2018 ervaring mee werd opgedaan.

In 2018 verzorgde OCO 88 voorlichtingsactiviteiten aan groepen ouders. Dat is een flinke stijging ten opzichte van de 49 voorlichtingsactiviteiten in 2017. De volgende thema's kwamen aan bod:

Bij kinderopvangorganisaties:

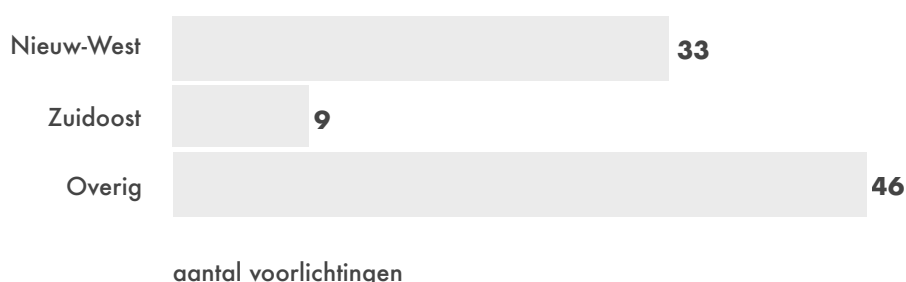
- De basisschoolkeuze en het stedelijk toelatingsbeleid (8)

Op basisscholen:

- de overstap van basisonderwijs naar voortgezet onderwijs (71, dit thema ook tweemaal in moskeeën)
- het Nederlands onderwijssysteem (3)
- OCO en ouderbetrokkenheid (2)
- de ouderbijdrage en de daaruit voortvloeiende rechten en plichten (1)
- toetsen en het leerlingvolgsysteem (1)

In 2018 is het gelukt om in 33 voorlichtingen te realiseren in aandachtsgebied Nieuw-West. In 2018 kreeg OCO ook in Zuidoost vaste voet aan de grond, het aantal activiteiten in dit aandachtsgebied groeide van 1 in 2017 naar 9 in 2018.

**Diagram 1: Verdeling groeps-voorlichtingen OCO in 2018
onderverdeeld naar Nieuw-West, Zuidoost en overige
stadsdelen**



Bijlage 7

Overzicht beleidsadvisering 2018

Tabel 1: producten beleidsadvisering gericht op algemene onderwerpen					
Aanleiding	Werkwijze	Doel	Instrument	Fase in beleidsproces	Periode
Verkiezingen gemeenteraad	Analyse verkiezingsprogramma / Verkiezingsdebat met (vooraf en tijdens debat ingebrachte) vragen van ouders	Aanspreekbaarheid raadsleden voor ouders / Informatie over standpunten politieke partijen	Stemwijzer (publicatie) / Verkiezingsdebat	Agendavorming	feb-mrt

Tabel 2: producten beleidsadvisering gericht op VVE					
Aanleiding	Werkwijze	Doel	Instrument	Fase in beleidsproces	Periode
Beleidswijziging VVE	Onderzoek naar financiële gevolgen / Interviews van ouders	Bewaken toegankelijkheid voorschool	Schriftelijk formeel advies / Blog	Uitvoering	jan-sep

Tabel 3: producten beleidsadvisering gericht op PO					
Aanleiding	Werkwijze	Doel	Instrument	Fase in beleidsproces	Periode
Rapportage over achterstanden in het onderwijs	Analyse succesfactoren achterstandenbeleid	Behoud zicht op resultaten achterstandsl leerlingen bij invoering nieuwe gewichtenregeling	Inspraak commissie WIO 4-7-2018	Agendavorming	jun-jul
Lerarentekort	Meedenken met GMR over medezeggenschaps-bijeenkomst lerarentekort	Versterken medezeggenschap	Adviesgesprek / Blog	Beleidsvoor-bereiding	jul
Rapportage Onderwijs-inspectie	Analyse van oordelen onderwijskwaliteit Amsterdamse basisscholen	Agenderen thema kwaliteit basisscholen Amsterdam / Verbeteren informatie aan ouders over kwaliteit	Blog	Agendavorming	okt

Tabel 4: producten beleidsadvies gericht op overstap PO-VO					
Aanleiding	Werkwijze	Doel	Instrument	Fase in beleidsproces	Periode
Uitlotingen kernprocedure	Analyse tevredenheidsenquêtes leerlingen	Beter aansluiten onderwijsaanbod op vraag door lessen te trekken uit tevredenheidsenquêtes onder leerlingen	Inspraak commissie JC 1-2-2019	Uitvoering	feb
Signalen van ouders m.b.t. behandeling bezwaren in kernprocedure	Analyse dossiers helpdesk en gesprekken met ouders	Pleidooi onafhankelijke bezwarencommissie (of minimaal opdracht tot onafhankelijke ondersteuning door onderwijsjurist OSVO)	Inspraak commissie WIO 14-11-2019	Beleidsvorming	nov

Tabel 5: producten beleidsadvies gericht op VO					
Aanleiding	Werkwijze	Doel	Instrument	Fase in beleidsproces	Periode
Actie ouder met kind voor doorstroom havo-vwo	Verzamelen doorstroomeisen en ondersteunen lobby voor doorstroomrecht	Bevorderen doorstroomrecht (diplomastapelen) in het algemeen en havo-vwo in het bijzonder	Internetconsultatie en achtergrondgesprek bij OCW i.s.m. Ouders & Onderwijs	Agendavorming	mrt
Zoektocht naar relevante VO-data m.b.t. kansengelijkheid	Onderzoek naar cijfers over zittenblijven in Amsterdam	Verhogen ambitie tegengaan zittenblijven	Blog met onderzoeksrapport / Inspraak commissie WIO 4-7-2018	Agendavorming	apr-jul
Verzoek OJZ	Adviesgesprek medewerkers gemeente	Inbrengen kennis vanuit perspectief van ouders over kansengelijkheid	Adviesgesprek	Beleidsvoorbereiding	nov

Tabel 6: producten beleidsadvies gericht op passend onderwijs					
Aanleiding	Werkwijze	Doel	Instrument	Fase in beleidsproces	Periode
Signalen van ouders m.b.t. passend onderwijs in kernprocedure	Analyse dossiers helpdesk	Ruimte voor leerlingen met ondersteuningsvraag bij overstap PO-VO	Formeel advies	Evaluatie	jul
Signalen van ouders m.b.t. knelpunten passend onderwijs	Analyse dossiers helpdesk / Ronde tafel passend onderwijs i.s.m. Gemeentelijke Kinderombudsman	Oplossen knelpunten uitvoering passend onderwijs / Signaleren onduidelijkheden 'extra ondersteuning'	Thema-analyse / Adviesgesprek / Onderzoek	Uitvoering	jan-dec
Behoeft meepraten ouders en leerlingen	Organiseren bijeenkomst i.s.m. Ieder(in) en Jeugdplatform Amsterdam	Verzamelen inbreng ouders en leerlingen / Verbeteren netwerk van ouders en leerlingen	Publieksbijeenkomst / Verslag op website	Uitvoering	sep

Bestuursverantwoording

OCO heeft een stichtingsbestuur. Het bestuur voert (strategisch) beleid, stelt de begroting vast en houdt toezicht op de uitvoering van het meerjarenplan. Het bestuur fungeert daarnaast als klankbord voor de directeur. Het bestuur vergadert circa zes keer per jaar met de directeur. Naast de vergaderingen zijn er meer incidenteel andere overlegmomenten tussen bestuursleden, medewerkers en andere belangstellenden. Het bestuur beschikt over statuten en een organisatieplan. Het bestuur ziet er op toe dat de bepalingen in statuten en organisatieplan worden nageleefd.

Het bestuur kwam in verslagjaar 2018 zes keer bijeen. Naast de vergaderingen waren er andere overlegmomenten, waaronder het halfjaarlijkse gesprek met de gemeente (waarbij onder andere de bestuursvoorzitter en de directeur aanwezig waren), het vooroverleg tussen de bestuursvoorzitter en de directeur voorafgaand aan bestuursvergaderingen en gesprekken voor de werving van nieuwe bestuursleden.

In 2018 heeft de directeur het stichtingsbestuur inzicht gegeven in de lopende zaken door het systematisch toezenden van notities, stukken ter besluitvorming en terugkoppelingen te geven van de vergadering met het OCO-team verslagen. In de bestuursvergaderingen zijn de volgende onderwerpen meer uitgebreid besproken:

- Jaarrekening en accountantsverslag 2017
- Begroting 2019
- Personeelszaken
- Implementatie Meerjarenplan 2018-2021
- Organisatieplan
- Inhoudelijke onderwerpen zoals schoolkeuzeinformatie
- Samenstelling van het bestuur
- Projecten

Het bestuur – met in 2018 een deels nieuwe samenstelling – kijkt terug op een eerste jaar in functie waarin wederzijds kennismaking en grip op de organisatie de boventoon hebben gevoerd. Uit het jaarverslag blijkt dat OCO groeit van een hele kleine organisatie naar een kleine organisatie. Het bestuur heeft in 2018 met het organisatieplan de basis gelegd voor een meer systematische werkwijze vanuit de in het meerjarenplan geformuleerde missie en strategie.

Genomen besluiten in 2018:

- Vaststelling van de jaarrekening 2017
- Aanwijzing accountant over boekjaar 2019
- Vaststelling Begroting 2019
- Vaststelling van het organisatieplan
- Goedkeuring van halfjaarlijkse verantwoordingsrapportage.

Samenstelling bestuur:

- Hein Broekkamp, lid vanaf 3 april 2016, met ingang van 3 oktober 2018 voorzitter
- Younes el Gartit, lid en penningmeester vanaf 3 juli 2018
- Frank Hoogeboom, tot 3 oktober 2018 voorzitter, daarna lid
- Fadie Hanna, lid vanaf 28 maart 2018
- Marie Gast, lid tot 3 juli 2018
- Ineke Schaveling, lid tot 3 juli 2018

De bestuursleden zijn benoemd voor drie jaar en daarna herbenoembaar. De bestuursleden van OCO ontvangen geen honorarium voor hun werkzaamheden.

Hein Broekkamp, voorzitter bestuur OCO, Amsterdam, 24 maart 2019.