

Onderzoek AMK

Noord-Holland

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	3
Samenvatting	5
Hoofdstuk 1 Aanleiding	7
Hoofdstuk 2 Probleemstelling onderzoek	9
Hoofdstuk 3 Uitvoering onderzoek	11
Hoofdstuk 4 Onderzoeksresultaten	13
4.1 De eerste inschatting	13
4.2 Het (voor)onderzoek	17
4.3 Het vervolg	20
Hoofdstuk 5 Analyse en beoordeling	25
5.1 De eerste inschatting	25
5.2 Het (voor)onderzoek	26
5.3 Het vervolg	28
Aanbevelingen	29

Samenvatting

Het AMK speelt een belangrijke rol in de aanpak van kindermishandeling. Het Ministerie van VWS vond het belangrijk om aan het begin van de inwerkingtreding van de Wet op de jeugdzorg te onderzoeken hoe de AMK's in de praktijk te werk gaan. De Inspectie jeugdzorg wil weten of er op vergelijkbare wijze wordt gewerkt. Kan de cliënt steeds (binnen ieder AMK en tussen de afzonderlijke AMK's) dezelfde kwaliteit verwachten? De inspectie verstaat onder een goede kwaliteit dat er procesregels en inhoudelijke criteria zijn, dat de medewerkers daarvan kennis hebben en ze zo toepassen dat het helder en te volgen is en dat er interne controle is.

De inspectie vindt het positief dat het AMK van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland doorgaans de verschillende stappen in het primaire proces volgt, dat bij een advies het AMK steeds duidelijk maakt dat de adviesvrager de aanpak uitvoert en dat alle dossiers een verslag hebben met een oordeel dat gebaseerd is op het onderzoek. Ook vindt de inspectie het positief dat het AMK beschikt over instrumenten om de kwaliteit van dit proces te bewaken. Tegelijk constateert de inspectie dat het AMK geen criteria heeft voor belangrijke inschattingen als de ernst van de kindermishandeling en de mogelijkheden van degene die belt, die bij alle medewerkers bekend zijn en gelijk worden toegepast. Dit vindt de inspectie zorgwekkend omdat hiermee een belangrijke voorwaarde voor de kwaliteit van het primaire proces ontbreekt. Niet gewenst vindt de inspectie dat het AMK melders niet altijd terugbelt om hen te informeren over wat met de melding wordt gedaan en dat het AMK met consultvragers niet altijd binnen twee weken contact opneemt.

Ook constateert de inspectie dat de plannen van aanpak voor het onderzoek geen vaste elementen bevatten die iedereen kent en die hetzelfde worden toegepast. Hoe het onderzoek wordt uitgevoerd, wordt grotendeels overgelaten aan de eigen inschattingen van de medewerkers. Interne controle door de praktijkleider biedt onvoldoende waarborgen omdat van deze eigen inschattingen niet altijd voldoende verslag wordt gedaan in de dossiers. De inspectie vindt het zorgwekkend dat de kwaliteit van het onderzoek niet is gegarandeerd. Hiernaast zijn de oordelen naar aanleiding van het onderzoek niet altijd gemotiveerd en is er niet altijd een nadere beoordeling van de verslagen met het oordeel. Ook voldoen niet alle onderzoeken aan de zorgvuldigheidseisen wat betreft het informeren van ouders over een ontvangen melding, hun toestemming voor contact met het kind en het informeren van de informant als ouders geen toestemming geven voor contact met de informant. Dit vindt de inspectie niet gewenst.

De inspectie vindt het positief dat het AMK het beleid volgt dat eerst naar vrijwillige hulpverlening wordt doorverwezen. Tegelijk vindt de inspectie het niet acceptabel als bij een ernstige

zaak wordt doorverwezen naar vrijwillige hulpverlening terwijl niet aannemelijk is dat dit leidt tot daadwerkelijk hulp en het stoppen van de kindermishandeling. Voor de jeugdige wordt dan een onveilige situatie in stand gehouden die niet verantwoord is. Ook vindt de inspectie het niet gewenst dat niet altijd zichtbaar is waarom al dan niet meteen wordt doorgeleid naar de Raad. Uit de dossiers is niet af te leiden waarom in de ene zaak wel moest worden doorgeleid en in de andere niet.

Verder constateert de inspectie dat het AMK soms gedurende een periode van meerdere maanden motiverende gesprekken voor hulpverlening voert. Gelet op de wachtlijst bij het AMK vindt de inspectie dit zorgwekkend.

In de huidige gang van zaken zitten risico's voor de veiligheid van de jeugdige. Er kunnen verkeerde inschattingen worden gemaakt en gelijke gevallen kunnen ongelijk worden behandeld. De inspectie doet het AMK van Bureau Jeugdzorg Noord-Holland de volgende aanbevelingen:

- Ga verder met het inwerken van nieuwe medewerkers, intercollegiale toetsing en multidisciplinaire beoordeling. Dit zijn goede instrumenten voor het bewaken van de kwaliteit.
- Zorg er voor dat alle medewerkers inhoudelijk en procedureel vergelijkbaar werken.
- Motiveer alle besluiten en het oordeel over de vermoedens van kindermishandeling zorgvuldig.
- Verwijs alleen door naar vrijwillige hulpverlening als aannemelijk is dat hulp mogelijk is en hierdoor de kindermishandeling stopt.
- Richt je op je kerntaak en laat Bureau Jeugdzorg motiverende gesprekken voor hulpverlening voeren.

Hoofdstuk 1 Aanleiding

Maatschappelijk staat het verschijnsel kindermishandeling en de vraag hoe dit voorkomen kan worden, dan wel zo snel mogelijk aangepakt, in de belangstelling. Het AMK speelt een belangrijke rol in de aanpak van kindermishandeling. De rol van het AMK is geregeld in de Wet op de Jeugdzorg, die per 1-1-2005 in werking is getreden. In de wetgeving wordt tot uitdrukking gebracht hoe in de maatschappij wordt gedacht over kindermishandeling: als er sprake is van kindermishandeling dan moet de kindermishandeling zo spoedig mogelijk stoppen.

Er zijn echter aanwijzingen dat dit proces in de praktijk niet zo soepel verloopt als gewenst. Er zijn wachtlijsten bij de start, stagnaties tussendoor en onduidelijkheden bij de overdracht. Er zijn verontrustende berichten over in de pers, klagers geven er bij de Inspectie jeugdzorg signalen over af, er is rapportage over de wachtlijsten en de inspectie heeft in 2002-2003 meerdere malen bij calamiteitenonderzoek tekortkomingen geconstateerd. Dat het bij de cliënten van het AMK om een kwetsbare groep gaat die bij een niet goed lopend proces veel risico loopt, bleek ook uit de risico analyse van de inspectie. De aanwijzingen dat een aantal mishandelde kinderen ondanks de aanmelding bij het AMK niet op tijd de benodigde zorg krijgen, maken dat de inspectie onderzoek doet bij de AMK's.

Ook het ministerie van VWS wilde een onderzoek. Het ministerie vond het belangrijk om aan het begin van het inwerkingtreden van de Wet op de jeugdzorg te onderzoeken hoe de AMK's in de praktijk te werk gaan. Het is belangrijk dat meldingen van kindermishandeling overal in Nederland op dezelfde manier worden behandeld.

Indeling van het rapport

In Hoofdstuk 2 staat de probleemstelling bij het onderzoek omschreven. In dit hoofdstuk wordt ook nader ingegaan op de onderzoeksvragen en het doel van het onderzoek. Hoofdstuk 3 bevat informatie over de uitvoering van het onderzoek. Dit beschrijft de gehanteerde werkwijze, de gebruikte bronnen, de normen en de afspraken over handhaving.

De onderzoeksresultaten staan in Hoofdstuk 4. In dit hoofdstuk vindt u de informatie die werd verkregen van de medewerkers en uit de dossiers. Daarbij wordt als fasering in het proces een onderscheid gemaakt tussen de inschatting van de ernst van de situatie bij het eerste contact, het (voor)onderzoek en het vervolg daarvan.

In Hoofdstuk 5 staan de analyse en de beoordeling van de resultaten.
Hoofdstuk 6 gaat over de aanbevelingen die de Inspectie Jeugdzorg doet op basis van haar bevindingen.

In een bijlage vindt u het toetsingskader dat de inspectie bij het onderzoek heeft gehanteerd.

Hoofdstuk 2 Probleemstelling onderzoek

Probleemstelling onderzoek

Mishandelde kinderen die bij het AMK zijn aangemeld krijgen niet in alle gevallen tijdig de benodigde zorg.

De aanwijzingen dat een aantal mishandelde kinderen ondanks de aanmelding bij het AMK niet op tijd de benodigde zorg krijgen, maken dat de inspectie onderzoek wil doen bij de AMK's. Een goed functionerend AMK is één van de voorwaarden om te komen tot de benodigde zorg. In verband daarmee wil de inspectie onderzoeken hoe de kwaliteit van het primair proces van het AMK is vanaf het eerste contact met het AMK (de start) tot het op gang brengen van de hulp aan het kind (het vervolg). De inspectie wil ook weten of er op vergelijkbare wijze wordt gewerkt. Kan de cliënt steeds (binnen ieder AMK en tussen de afzonderlijke AMK's) dezelfde kwaliteit verwachten?

Onderzoeksvragen

Wat is de kwaliteit van het primair proces van het AMK en wordt er landelijk bij de AMK's op dezelfde manier gewerkt?

- Wat is de kwaliteit van de start van het primair proces (eerste contact: advies, consult en melding)
- Wat is de kwaliteit van het onderzoeksproces
- Wat is de kwaliteit van het vervolg (verwijzing naar hulpverleners en naar de Raad voor de Kinderbescherming)

De inspectie verstaat onder een goede kwaliteit dat er procesregels en inhoudelijke criteria zijn, dat de medewerkers daarvan kennis hebben en ze zo toepassen dat het helder en te volgen is en dat er interne controle is.

De inspectie beperkt zich bij haar vraagstelling tot het Toetsingskader toezicht AMK (zie bijlage)

Doel van het onderzoek

Het doel van het onderzoek is een beeld te geven van de gang van zaken bij het AMK in de praktijk. Het ministerie van VWS wil weten of de AMK's zich houden aan de formele regels, maar ook of zij in staat zijn de risico's gedurende hun primaire proces te herkennen, ondervangen en zonodig door te verwijzen.

De resultaten

In dit rapport doet de inspectie verslag van het onderzoek. Op basis van de bevindingen trekt de inspectie conclusies en doet zo nodig aanbevelingen om verbeteringen aan te brengen. Het onderzoek wordt uitgevoerd bij alle AMK's. Het vastgestelde instellingsrapport zendt de inspectie aan het betreffende AMK en aan de betrokken provincie/grootstedelijke regio. In een landelijk rapport zal de inspectie de stand van zaken bij alle AMK's in Nederland weergeven. Het ministerie van VWS krijgt daardoor informatie die zij nodig heeft om te bepalen of deze sector extra sturing nodig heeft. Ook in het landelijk rapport zullen aanbevelingen gedaan worden.

Hoofdstuk 3 Uitvoering onderzoek

Werkwijze

De inspectie heeft een projectplan en een toetsingskader opgesteld, waarover zij overleg heeft gevoerd met het ministerie van VWS. De AMK's, de provincies en het ministerie van Justitie zijn geïnformeerd over het onderzoek en de normen die de inspectie hanteert. De inspectie heeft iedere provincie/grootstedelijke regio gevraagd of zij voorafgaand aan het onderzoek bereid is te verklaren dat zij maatregelen zal nemen wanneer de uitkomsten van het rapport daartoe aanleiding geven.

De inspectie maakt gebruik van dossieronderzoek en informatie van de medewerkers van het AMK. Deze laatstgenoemde informatie werd verkregen via:

- Een vragenlijst met voorgestructureerde vragen, door de inspectie uitgereikt en ingevuld terugontvangen van drie medewerkers van het AMK, en daarna
- een groepsinterview met open vragen, te houden onder dezelfde drie medewerkers.

Bronnen

In dit onderzoek zijn dossieronderzoek en interviews met medewerkers de bronnen.

De inspectie heeft besloten geen beleidsonderzoek te doen, nadat bij een pilotonderzoek bleek dat voor beleid veelal werd verwezen naar het Protocol van handelen bij vermoedens van kindermishandeling in relaties van afhankelijkheid en onvrijheid. Dit protocol heeft de inspectie als sectornorm meegenomen in haar toetsingskader. Apart beleidsonderzoek leek niet voldoende meerwaarde te hebben. Bovendien komt het onderzoek voort uit de behoefte aan informatie over de gang van zaken in de praktijk. Dossieronderzoek, gecombineerd met interviews, kan in deze informatie voorzien.

De informatie van de medewerkers laat zien of zij weten hoe zij te werk moeten gaan; de dossiers geven inzicht in hoe de uitvoering van de werkzaamheden plaatsvindt en wordt vastgelegd.

De vragen aan de medewerkers zijn gebaseerd op het toetsingskader.

In het onderzoek worden geen cliënten betrokken. Het primair proces bij het AMK kent diverse 'soorten' cliënten, zoals de melder, het betrokken kind, het gezinsverband waartoe het kind behoort. Het onderzoek is bedoeld om het primair proces bij de AMK's in beeld te brengen. De vraag hoe dit primair proces in de praktijk wordt ervaren door de cliënten is een verdieping van de vraag naar kwaliteit. Voor deze verdieping is in dit onderzoek niet gekozen.

De gevallen waarbij snel blijkt dat iemand helemaal niet bij het AMK moet zijn, wil de inspectie hier buiten beschouwing laten en zich richten op die gevallen waarin er wel een actie van het AMK volgt.

Normen

De inspectie heeft een toetsingskader opgesteld (zie bijlage). Hierin komen aan de orde:

- eisen uit wet- en regelgeving;
- eisen die de sector zelf heeft geformuleerd in het door haar opgestelde protocol van handelen bij vermoedens van kindermishandeling in relaties van onafhankelijkheid en onvrijheid;
- hoe de inspectie deze eisen interpreteert, dus wat de cliënt volgens de inspectie op basis van deze eisen mag verwachten;
- wat de inspectie in de dossiers van het AMK verwacht aan te treffen.

Afspraken over handhaving

De inspectie heeft haar plan en toetsingskader aan de provincie Noord-Holland voorgelegd met de vraag of zij voorafgaand aan het onderzoek bereid is te verklaren dat zij maatregelen zal nemen wanneer de uitkomsten van het rapport daartoe aanleiding geven. De provincie verklaarde hierover dat zij het beleid hanteert dat alle jeugdhulpverleningsinstellingen, waaronder Bureau Jeugdzorg, moeten voldoen aan de eisen die in wet- en regelgeving worden gesteld. Dit is ook in haar subsidievoorwaarden opgenomen. Verder heeft de provincie in haar "Aanvalsplan wachtlijsten" gesteld dat iedere jeugdige in Noord-Holland die jeugdzorg behoeft deze zorg ontvangt binnen de landelijk afgesproken normtijd. De provincie werkt eraan dat wachttijden in de jeugdzorg zo snel mogelijk tot het verleden behoren en het onderzoek na een melding van kindermishandeling start binnen 5 werkdagen. De cliënt heeft recht op een snelle, zorgvuldige en transparante afhandeling door het AMK. Indien uit het rapport van de Inspectie jeugdzorg naar voren komt dat de kwaliteit van het primaire proces verbeterd moet worden, zal de provincie hierover concrete en bindende afspraken maken met Bureau Jeugdzorg.

Hoofdstuk 4 Onderzoeksresultaten

Inleiding

De inspectie heeft eind 2004 bij het AMK Noord-Holland in totaal 15 dossiers onderzocht. Het betrof dossiers die in 2004 waren afgehandeld. In vijf dossiers had het AMK advies (éénmalig contact) en consult (meerdere begeleidende contacten) gegeven en in vijf een melding in ontvangst genomen, deze onderzocht en de zaak verder verwezen. De laatste vijf betroffen doorgeleidingen en doorverwijzingen naar de Raad voor de Kinderbescherming.

Ook heeft de inspectie drie medewerkers van het AMK vragen gesteld. Dit gebeurde door middel van vragenlijsten met voorgestructureerde antwoorden en een groepsinterview met drie medewerkers, waarbij open vragen gesteld zijn.

4.1 De eerste inschatting

4.1.1 *Criteria bij het eerste contact*

Informatie van de medewerkers

Twee van de drie medewerkers die de vragenlijst hebben ingevuld, verklaren dat zij inhoudelijke criteria kennen om de ernst van de mishandeling vast te stellen. Eén medewerker verklaart geen criteria te kennen. Bij de vraag of de medewerkers de criteria toepassen, verklaart één medewerker criteria van het AMK te gebruiken en verklaren de andere twee medewerkers eigen criteria te gebruiken. Eén medewerker gebruikt hiernaast het "care protocol". Alle drie de medewerkers verklaren dat de inschatting van de ernst van de kindermishandeling ook een ervarings- en gevoelskwestie is.

De drie medewerkers die de vragenlijst hebben ingevuld, verklaren hierin dat zij bij de inschatting van de mogelijkheden en beperkingen van degene die belt eigen criteria gebruiken. Twee medewerkers merken op dat zij niet weten of het AMK hiervoor criteria heeft en één medewerker zegt dat het AMK geen criteria heeft. Bij de eigen criteria zegt één medewerker onderscheid te maken tussen beroepskrachten en anderen. Bij beroepskrachten wordt de inschatting gemaakt op basis van kennis van hun taken en mogelijkheden. Bij anderen wordt de inschatting vaak gemaakt op gevoel. Criteria die de medewerkers noemen, zijn:

- wat is de relatie van degene met het gemelde gezin
- is degene een professional
- gespreksmogelijkheden.

Uit het groepsinterview blijkt dat de interne controle op de eerste inschattingen en het advies als volgt is. Een nieuwe medewerker werkt de eerste maand samen met een ervaren medewerker, daarna werkt de nieuwe medewerker elf maanden in dezelfde kamer met een ervaren kracht. Hierna werkt de medewerker zelfstandig. Bij twijfel over een inschatting checken collega's bij elkaar of hebben zij meerdere begeleidende contacten om ruggespraak te kunnen houden. Incidenteel vindt steekproefsgewijze controle plaats door de praktijkleider.

Informatie uit de dossiers

Uit acht van de tien dossiers, vijf adviezen en consulten en vijf AMK-onderzoeken, blijkt dat het AMK bij het eerste contact een inschatting maakt van de ernst van de kindermishandeling. Bij twee van de onderzochte AMK-onderzoeken is dit in de dossiers niet zichtbaar.

Uit drie van de vijf onderzochte adviezen en consulten blijkt dat bij het eerste contact een inschatting is gemaakt van de mogelijkheden en beperkingen van degene die belt. Bij twee van de adviezen en consulten en bij de vijf onderzochte AMK-onderzoeken is dit in de dossiers niet zichtbaar.

4.1.2 Advies/consult

Informatie van de medewerkers

De drie geïnterviewde medewerkers verklaren dat het AMK als zij uitlegt wat het telefonische contact omvat, expliciet zegt dat het om een advies of consult gaat. Het onderscheid tussen advies en melding wordt duidelijk gemaakt. Toch kan hierover volgens hen bij de beller verwarring ontstaan. Bij een niet professional gebeurt dit veel vaker dan bij een professional. In de vragenlijst verklaren de medewerkers dat als iemand belt en aangeeft een advies te willen, zij dan toch wel eens adviseren om een melding te doen. Bijvoorbeeld als de medewerker inschat dat de beller niet adequaat kan optreden of als dit nadelen zou hebben of als de omstandigheden of mogelijkheden van de beller van zo'n aard zijn dat dit noodzakelijk of zinvol is.

Eén medewerker verklaart professionals vaak te adviseren om een melding te doen, omdat professionals voordat zij het AMK bellen al veel hebben geprobeerd en als dat dan niet lukt, het een logische stap is om via het AMK een vervolg te geven. De twee andere medewerkers verklaren professionals regelmatig te adviseren om een melding te doen. Eén van hen merkt op nauwelijks melders uit het informele circuit te hebben. Ook in het interview geven de medewerkers aan dat zij verschil maken tussen professionals die bellen en anderen. Bij professionals zoeken zij meer naar eventuele mogelijkheden ook gezien hun taak.

In het interview verklaren de medewerkers dat zij nagenoeg alles wat van belang kan zijn noteren. Tegelijk verklaren zij dat het lastig kan zijn een dossier over te nemen omdat niet alle

persoonlijke indrukken worden opgenomen en niet altijd in het dossier te zien is wie er wanneer iets heeft ingezet. Je kunt dan de chronologische volgorde niet zien en zaken niet navragen. In de vragenlijst verklaren alle drie de medewerkers dat zij een verslag maken van de gesprekken bij advies en consult. Eén medewerker merkt hierbij op dat dit een kort verslag in het computersysteem is. Alle drie verklaren zij vervolgens in de vragenlijst dat zij niet de afwegingen over het risico van de kindermishandelingsituatie en over de mogelijkheden van degene die belt in het verslag van de gesprekken bij advies of consult opnemen. Op de vraag wanneer dit niet gebeurt, licht één medewerker toe dat dit af hangt van de twijfel of het bijvoorbeeld toch een consult in plaats van een advies had moeten worden maar de beller daar anders over dacht. Eén medewerker licht toe de afwegingen niet in het verslag op te nemen als er later nog een gesprek is met de consultvrager. Eén medewerker licht toe de afwegingen niet in het verslag op te nemen als er geen of onvoldoende expliciete afwegingen zijn of als de afwegingen evident zijn. Verder verklaren de drie medewerkers dat zij het advies en de gemaakte afspraken op zo'n manier in het dossier vastleggen dat deze direct als advies of als afspraken zijn terug te vinden. De geïnterviewde medewerkers zien termijnen als een richtlijn en niet als een keurslijf. Soms is het nodig wat meer tijd te nemen, hierin wordt naar eigen inzicht gehandeld.

Informatie uit de dossiers

Uit de vijf onderzochte adviezen en consulten blijkt steeds welk advies het AMK heeft gegeven. Twee keer was sprake van consult. Bij beide consulten is in het dossier vastgelegd wanneer het AMK verder overleg zal hebben met de consultvrager. Bij één consult is ook vastgelegd welke aanpak de consultvrager heeft gehad ten aanzien van de vermeende kindermishandeling, wat het resultaat hiervan is geweest en hoe de consultvrager de vermeende kindermishandelingsituatie verder zal aanpakken. Bij alle twee de consulten heeft het AMK later dan de sectornorm van 14 dagen na het eerste contact met de adviesvrager contact opgenomen. Bij het ene consult was dit na 18 dagen en bij het andere consult was dit na bijna een maand.

Is het proces duidelijk?

Bij drie van de vijf onderzochte dossiers zijn de verschillende stappen en de besluiten duidelijk. In de andere twee dossiers is wel alles ingevuld maar maakt het gebruik van veel afkortingen de gang van zaken onduidelijk. Een voorbeeld hiervan is de zin "Cv is wvk van CB in HHW".

4.1.3 Melding

Informatie van de medewerkers

Twee van de drie medewerkers die de vragenlijst hebben ingevuld, verklaren dat zij altijd afspraken maken met de melder om deze te informeren wat er met de melding is gedaan.

Degene die dit niet standaard doet, licht toe wel altijd de afspraak te maken dat het AMK nog kan bellen wanneer de melding door de intake is gegaan.

De drie medewerkers verklaren dat er intercollegiale toetsing plaats vindt. Eén medewerker licht toe dat dit gebeurt door het intake team dat bestaat uit een vertrouwensarts en een praktijkleider. Deze besluiten binnen 5 dagen of een melding wordt aangenomen. Twee van de drie medewerkers verklaren dat intercollegiale toetsing altijd binnen 5 dagen plaats vindt. Eén medewerker verklaart dat dit soms later is als er nog extra informatie nodig is. Dit is dan vaak ook afhankelijk van de bereikbaarheid van de melder of informant. Het dossier wordt wel altijd binnen vijf dagen gezien door het intake team.

De medewerkers verklaren in de vragenlijst dat zij standaard alles wat van belang is noteren zoals afspraken met de melder en de gevoerde gesprekken. Eén medewerker merkt op vaak “standaardafspraken” te vermelden zonder verdere uitleg.

In het interview verklaren de medewerkers dat de interne controle als volgt verloopt. De medewerkers werken altijd met een plan van aanpak dat zij bespreken in de startbesprekingen met de praktijkleider. Afhankelijk van de problematiek wordt de vertrouwensarts erbij betrokken. Bij een zeer urgente situatie wordt overlegd met een collega, de vertrouwensarts of de praktijkleider en komt er zo mogelijk achteraf een plan van aanpak. Als wordt afgeweken van de stappen in het plan van aanpak dan wordt dit overlegd met de praktijkleider of vertrouwensarts.

Informatie uit de dossiers

Bij één van de vijf onderzochte meldingen is de afspraak met de melder om deze te informeren wat er met de melding is gedaan, vastgelegd. Bij drie van de vijf meldingen is terug te vinden dat de melder daadwerkelijk is geïnformeerd.

Bij vier van de vijf onderzochte meldingen blijkt dat er binnen vijf dagen intercollegiale toetsing heeft plaats gevonden. Bij alle onderzochte meldingen wordt een besluit genomen.

Is het proces duidelijk?

In de dossiers van twee meldingen zijn de stappen helder zijn en de besluiten goed afgewogen. Deels transparant vindt de inspectie het dossier waarin de stappen, afwegingen en de verantwoordelijke duidelijk zijn maar het plan van aanpak ontbreekt.

In de andere dossiers ontbreekt het plan van aanpak of zijn de stappen niet helder. Bij één dossier is niet duidelijk dat het om kindermishandeling of een vermoeden daarvan gaat. Het negen maanden durende onderzoek lijkt op hulpverlening aan een jeugdige met schoolproblemen. In dit dossier zijn de genomen besluiten niet duidelijk. Uit navraag bij de contactpersoon van het AMK blijkt dat het AMK zelf motiverende gesprekken voor hulpverlening

voert wanneer ouders voor de jeugdige geen hulp in gang zetten. Dit gebeurt als er sprake is van verwaarlozing, wanneer ouders niet naar Bureau Jeugdzorg willen of wanneer er geen outreachende hulpverlening wordt geboden om ouders hulp te laten aanvaarden.

4.2 Het (voor)onderzoek

Informatie van de medewerkers

Twee van de drie medewerkers die de vragenlijst hebben ingevuld verklaren dat er voor het onderzoek standaard een plan van aanpak wordt opgesteld. Eén medewerker verklaart hierbij dat er een aantal vaste elementen standaard zijn zoals gesprekken met ouders. Hier voegt de medewerker aan toe dat iedere situatie anders is. Naast de elementen die vanuit het AMK gedaan moeten worden zijn er soms ook andere mogelijkheden of keuzes die gemaakt moeten worden. Dit gaat altijd in overleg met de praktijkleiding. Eén medewerker verklaart dat hij in het plan van aanpak een opsomming maakt die hij in die zaak het meest logisch vindt, dat kan steeds verschillend zijn. Eén medewerker verklaart dat er niet standaard een plan van aanpak wordt gemaakt. Dit gebeurt volgens hem niet bij een crisis of grote spoed. In het plan van aanpak maakt deze medewerker een opsomming die hij in die zaak het meest logisch vindt, dat kan steeds verschillend zijn.

De drie medewerkers verklaren onderscheid te maken tussen vooronderzoek en onderzoek. Zij verklaren gezamenlijke inhoudelijke criteria te kennen om in te schatten of een vooronderzoek nodig is. Zo noemt een medewerker als criteria om te besluiten tot vooronderzoek dat de melding “te dun” is, de “herleidbaarheid van de melder” en “het inschatten van risico’s”. Een andere medewerker legt uit dat de praktijkleiding de beslissing neemt en niet de inhoudelijke werkers.

Alle drie verklaren zij dat als er in het kader van het onderzoek gesprekken met ouders worden gevoerd dat zij hierin standaard onderwerpen bespreken die zij in hun hoofd hebben. Eén medewerker licht hierbij toe dat dit vaste onderwerpen zijn die het AMK hanteert en dat hij deze inmiddels in zijn hoofd heeft. Wat betreft gesprekken met kinderen in het kader van onderzoek verklaren zij eveneens standaard een aantal onderwerpen te bespreken. Twee van de medewerkers hebben hiervoor vaste onderwerpen in hun hoofd en één medewerker gebruikt een lijst die hij zelf heeft opgesteld. Van de eerste twee medewerkers licht één medewerker toe in elk geval zo goed mogelijk uitleg te geven en het oordeel van het kind te willen horen.

De drie medewerkers verklaren in de ingevulde vragenlijsten dat zij voor het contact met informanten toestemming vragen aan de ouders. Indien de ouders geen toestemming geven, dan informeren zij hierover altijd de informant. Wat betreft de gesprekken met de informant verklaren de drie medewerkers in de ingevulde lijst dat zij standaard onderwerpen bespreken.

Eén van de medewerkers verklaart hiervoor vaste onderwerpen in het hoofd te hebben en daarnaast onderwerpen ter sprake te brengen die afhankelijk zijn van de situatie. Eén medewerker verklaart een lijst van het AMK te gebruiken en hiernaast eigen onderwerpen ter sprake te brengen. Eén medewerker verklaart naast standaard punten ook eigen vragen te bespreken.

De drie medewerkers verklaren dat er eisen zijn waaraan het oordeel van het onderzoek moet voldoen. Eén van hen verklaart te vermoeden dat deze eisen zijn vastgelegd maar kan ze niet reproduceren. Hier voegt de medewerker aan toe dat de eisen voor zich lijken te spreken, namelijk: is er kindermishandeling, waarom, waardoor, hoe en wat is het effect? Eén medewerker noemt als eisen waaraan het oordeel van het onderzoek moet voldoen de kans op herhaling, is de mishandeling bevestigd, is hulp nodig en is hulp haalbaar? Eén medewerker noemt als eis waaraan het oordeel van het onderzoek moet voldoen “waardoor de kindermishandeling stopt”.

De drie medewerkers verklaren dat er sprake is van interne toetsing van het verslag van het onderzoek. Eén medewerker noemt intercollegiale toetsing en twee medewerkers noemen toetsing door de praktijkleider.

Twee medewerkers verklaren dat zij de afwegingen die leiden tot de beslissing om het onderzoek voort te zetten in het dossier opnemen. Eén medewerker verklaart dit bijna altijd te doen, maar soms niet indien het erg evident is of door slordigheid. Alle drie de medewerkers verklaren dat zij een verslag van het gesprek of de gesprekken met de ouders in het dossier opnemen. Bij de verslagen van het gesprek of de gesprekken met het kind of de kinderen verklaren twee medewerkers dit te doen. De medewerker die dit niet doet, licht toe afhankelijk van de gevoeligheid van de informatie te besluiten soms alleen kernwoorden of zinnen te noteren. Hiernaast verklaren de drie medewerkers dat zij een verslag van het gesprek of de gesprekken met de informant in het dossier opnemen en dat zij het resultaat van het onderzoek in het dossier opnemen. Twee medewerkers verklaren daarbij hun afwegingen te noteren. Eén medewerker verklaart daarbij niet altijd zijn afwegingen in het dossier op te nemen.

In het groepsinterview verklaren alle drie de medewerkers dat er interne controle is op het proces van het onderzoek. Er wordt altijd gewerkt met een plan van aanpak tenzij er sprake is van een zeer urgente situatie, dan wordt achteraf een plan van aanpak ingevoerd. Het plan van aanpak wordt besproken met de praktijkleider. Afhankelijk van de problematiek wordt de vertrouwensarts erbij betrokken. Als wordt afgeweken van de stappen in het plan van aanpak, dan wordt dit overlegd met de praktijkleider of vertrouwensarts.

Informatie uit de dossiers

Uit drie van de vijf onderzochte meldingen blijkt dat er voor het onderzoek een plan van aanpak is opgesteld. Bij twee van de vijf onderzochte meldingen is dit niet het geval. Uit het dossieronderzoek blijkt niet dat er voor het plan van aanpak voor het onderzoek vaste elementen zijn gebruikt zoals besluit en motivatie tot starten vooronderzoek, urgentiebepaling, welke informanten benaderd worden met welke vraagstelling, bepaling om al dan niet onderzoek te doen naar andere tot het gezin behorende minderjarigen, op welk tijdstip en op welke manier kind en gezin geïnformeerd worden, het moment van multidisciplinaire beoordeling en welke medewerkers het plan uitvoeren. Er staat bijvoorbeeld in het plan van aanpak voor het onderzoek de vragen van de melder te beantwoorden en de eventuele kindermishandeling dan verder te beoordelen of gesprekken te voeren met de ouders en kinderen. Hiernaast staat in het plan van aanpakopvang en hulpverlening te regelen.

Bij vier onderzoeken vindt het vooronderzoek plaats binnen 4 weken na de melding. Bij één onderzoek is er geen vooronderzoek geweest. Bij drie vooronderzoeken was de informant een professional en bij één vooronderzoek zijn geen informanten benaderd omdat de informatie van de politie als melder voldoende duidelijk was. In het laatste geval richtte het vooronderzoek zich op het inschatten van de risico's van het gemelde kind en het bepalen van de aanpak voor het in veiligheid brengen van het kind en het starten van de vrijwillige hulp. Dit "vooronderzoek" is afgerond op dezelfde dag als binnenkomst van de melding. Bij drie onderzoeken wordt binnen vier weken na ontvangst van de melding contact opgenomen met de ouders. Bij twee onderzoeken was dit na ongeveer zes weken het geval. Hierbij heeft het AMK niet aangegeven waarom de termijn voor het informeren van de ouders over de melding is verlengd.

Bij alle vijf de onderzoeken zijn gesprekken gevoerd met de ouders. Bij drie onderzoeken ook met de kinderen. Bij twee van deze onderzoeken blijkt uit het dossier dat het AMK met het kind zonder de ouders heeft gesproken.

Bij één onderzoek hebben de ouders toestemming gegeven voor contact met het kind of de kinderen. Bij één onderzoek is in het dossier het formulier voor toestemming niet ingevuld. Een contactpersoon van het AMK gaf bij navraag aan dat dit formulier mogelijk nog niet is verwerkt in het dossier. Bij één onderzoek is geen formulier voor toestemming in het dossier aangetroffen. Bij beide onderzoeken waren in de dossiers geen motivaties te vinden dat het AMK contact heeft met het kind zonder dat de ouders hiervan op de hoogte zijn gesteld. Bij twee onderzochte dossiers is er in het kader van het onderzoek geen contact geweest met het kind en hoefde het AMK geen toestemming te vragen voor contact met de kinderen. Waarom besloten is, bij deze meldingen in het kader van het onderzoek geen contact met het kind te hebben, is in de dossiers niet duidelijk.

Bij drie van de onderzoeken blijkt uit de dossiers dat de ouders toestemming hebben gegeven voor contact met informanten. Er zijn twee onderzoeken waarbij de ouders geen toestemming

geven voor contact met informanten. Bij één onderzoek is dit niet aan de orde omdat er bij het onderzoek geen informant is betrokken. Bij het andere onderzoek waarbij de ouders geen toestemming geven voor contact met informanten maar hier wel van op de hoogte zijn, is in het dossier niet terug te vinden dat de informant geïnformeerd is dat de ouders toestemming hebben geweigerd.

Bij drie van de vijf onderzoeken blijkt uit de dossiers dat de melder op de hoogte is gesteld van de stappen die naar aanleiding van de melding zijn genomen. Bij één onderzoek blijkt dit niet uit het dossier en bij één onderzoek is dit niet helemaal duidelijk. Bij de laatste melding is in het dossier opgenomen dat de melder geïnformeerd zal worden. In het dossier is echter niet terug te vinden of dit ook gebeurd is.

Bij alle vijf de onderzoeken is in de dossiers opgenomen dat het onderzoek eindigt in een verslag met een oordeel. Twee keer wordt hierbij gemotiveerd waarom hulp nodig is, één keer wordt gemotiveerd waarom betrokkenheid van het AMK verder niet aan de orde is en twee keer is in de dossiers geen motivering te vinden. Bij twee onderzoeken is in de dossiers terug te vinden dat het verslag van het onderzoek nader wordt beoordeeld. Bij drie onderzoeken is dit in de dossiers niet terug te vinden.

Is het proces duidelijk?

In één dossier zijn de stappen en de besluiten duidelijk. In de andere dossiers zijn de gemaakte afwegingen onduidelijk, zijn de afwegingen en de informatie in het dossier veel minder zijn dan in de uiteindelijke overdrachtsrapportage aan Bureau Jeugdzorg of ontbreekt het plan van aanpak. Bij een dossier zijn bijvoorbeeld de gemaakte afwegingen onduidelijk, omdat het AMK de hulpverlening naar zich toe trekt en pas na acht maanden naar Bureau Jeugdzorg verwijst. Een ander voorbeeld waar de afwegingen onduidelijk zijn, is het dossier waar de jeugdige naar vrijwillige hulpverlening wordt verwezen terwijl haar veiligheid wordt bedreigd. Doorgeleiding naar de Raad voor de Kinderbescherming ligt hier meer voor de hand dan verwijzing naar vrijwillige hulpverlening.

4.3 Het vervolg

4.3.1 Doorgeleiding en doorverwijzing naar de Raad voor de Kinderbescherming

Informatie van de medewerkers

De drie medewerkers die de vragenlijst hebben ingevuld, verklaren hierin dat het AMK in een lijst heeft vastgelegd uit welke onderdelen de doorgeleiding steeds bestaat en dat zij die onderdelen gebruiken.

Informatie uit de dossiers

Bij de vijf dossiers waarbij wordt overgedragen aan de Raad voor de Kinderbescherming is drie keer in de dossiers terug te vinden dat er sprake is van “onmiddellijke doorgeleiding”. Eén doorgeleiding vindt binnen 24 uur plaats, één doorgeleiding binnen 6 dagen en één doorgeleiding binnen een maand. Eén keer bevat het bericht van doorgeleiding een aanduiding van de risico-inschatting voor het kind, een aanduiding hoe acuut de situatie is en een aanduiding over de mate van bereidwilligheid van de ouders om vrijwillig mee te werken. Eén keer bevat het bericht van doorgeleiding een melding van een leerplichtambtenaar en het verzoek om onderzoek te doen. Eén keer wordt met het bericht van doorgeleiding schriftelijke informatie van de politie meegestuurd. Deze betreft feiten over de kindermishandeling. Bij geen van de drie dossiers waarbij sprake is van onmiddellijke doorgeleiding is in de dossiers zichtbaar of er na doorgeleiding nog contact is geweest met de Raad.

Bij de vijf dossiers waarbij wordt overgedragen aan de Raad voor de Kinderbescherming is twee keer sprake van verwijzing naar de Raad voor de Kinderbescherming. Eén keer gebeurt dit direct (binnen 2 uur) en één keer binnen 24 uur na het eindoordeel van het onderzoek. Eén bericht van verwijzing bevat de reden van melding bij het AMK, de hulpverleningsgeschiedenis, de reden voor het raadsonderzoek en de mening van de ouders hierover. Eén bericht van verwijzing bevat de aanduiding van de risico-inschatting voor het kind of andere gezinsleden, de aanduiding hoe acuut de situatie is en de aanduiding over de mate van bereidwilligheid van de ouders om vrijwillig mee te werken. Eén keer is in het dossier niet zichtbaar of er na verwijzing nog contact is geweest met de Raad en één keer is dit na zeven dagen op initiatief van de Raad gebeurd. Deze stuurde namelijk een brief aan het AMK dat de opvoedingssituatie in onderzoek is.

Is het proces duidelijk?

Bij één doorgeleiding verloopt het proces helder en duidelijk. Bij de andere twee doorgeleidingen roepen de gemaakte afwegingen vraagtekens op. Dit geldt in het bijzonder bij doorgeleiding vanwege het niet nakomen van de leerplicht terwijl bij ernstigere kindermishandeling eerst werd doorverwezen naar de vrijwillige hulpverlening.

Bij de twee verwijzingen is duidelijk waarom onderzoek door de Raad nodig is en is de beschrijving helder.

4.3.2 Doorverwijzing naar de hulpverlening

Informatie van de medewerkers

De drie medewerkers die de vragenlijst hebben ingevuld, verklaren dat het AMK regels heeft voor de overdracht. Eén medewerker geeft hierbij aan deze niet altijd te gebruiken. De medewerkers geven in het interview aan dat zij na overdracht van een zaak nog wel eens zorgen kunnen houden over een kind. Zij maken deze zorgen dan kenbaar bij de betrokken instanties en vragen hen bij problemen opnieuw te melden. Ook kan er uit het rappel na steeds drie maanden een nieuwe melding voortvloeien. In de praktijk wordt niet vaker dan drie keer gerappelleerd. Soms entameert het AMK “overbruggingshulpverlening” en worden bij de afsluiting duidelijke afspraken gemaakt met de vervolghulpverlening. Meestal worden de afspraken dan op schrift gezet, met (zo mogelijk) een kopie naar de ouders.

In de vragenlijst geven alle drie de medewerkers aan te controleren of en wanneer degene aan wie is overgedragen de zaak gaat aanpakken. Eén medewerker doet dit via een telefoongesprek waarvan de inhoud in het dossier wordt vermeld of via een schriftelijke bevestiging van degene aan wie is overgedragen. Eén medewerker vraagt altijd een schriftelijke bevestiging, neemt soms ook telefonisch contact op en gebruikt na drie maanden het rappel. Eén medewerker stuurt een rapportage mee, doet een vooraanmelding, maakt duidelijke afspraken en gebruikt na drie maanden het rappel.

Informatie uit de dossiers

Bij drie van de vijf onderzochte dossiers is daadwerkelijk overdracht aan BJZ aan de orde. Bij de andere twee dossiers is het advies van het AMK voor onderzoek door de GGZ en hulp door Bureau Jeugdzorg niet opgevolgd. Twee overdrachten aan BJZ bevatten gegevens over de kindermishandelingsituatie, een oordeel van het AMK over de kindermishandeling, de problematiek, de motivatie van kind/ouders voor hulp en de vervolgaanpak. Bij één overdracht was er voor de overdracht wel een begeleidende brief maar ontbrak in het dossier het bijgevoegde eindverslag. In dit geval is niet na te gaan of de overdracht alle relevante gegevens met een oordeel bevat. Bij twee van de drie overdrachten is in het dossier te volgen wie van het AMK verantwoordelijk is voor de overdracht. Bij twee van de drie overdrachten is niet vastgelegd aan wie bij Bureau Jeugdzorg is overgedragen.

Bureau Jeugdzorg is bij de drie aan haar overgedragen zaken niet toegekomen aan het stellen van een indicatie of verdere verwijzing. Bij alle drie de overgedragen zaken is vrijwillige hulpverlening niet van de grond gekomen of was er meteen sprake van een crisissituatie. Het volgen van deze zaken door Bureau Jeugdzorg om na te gaan wat het effect is van de zorg, is daarom niet aan de orde.

Eén keer heeft het AMK ook doorverwezen naar een andere voorziening dan Bureau Jeugdzorg, namelijk verslavingszorg. Het overdrachtsdocument bevat gegevens over de

kindermishandelingsituatie, een oordeel van het AMK over de kindermishandeling, de problematiek en de motivatie van kind/ouders voor hulp. Het dossier bevat geen aangepast plan voor de periode na de overdacht. In het dossier is wel zichtbaar dat mondeling is afgesproken dat Bureau Jeugdzorg na de intakeprocedure contact opneemt met verslavingszorg om de hulpverlening af te stemmen. Deze afspraken zijn in een verslag in het dossier vastgelegd. In het dossier van Bureau Jeugdzorg is niet zichtbaar dat het AMK ter evaluatie contact heeft opgenomen. Ook blijkt niet dat de kindermishandeling door de zorg stopt. Naar informatie van de hulpverlener bij Bureau Jeugdzorg is er sprake van een crisissituatie waarbij zich een gewelddadige escalatie heeft voorgedaan.

Is het proces duidelijk?

Twee dossiers zijn goed te volgen omdat er veel in is opgenomen. Bij een ander dossier zijn de stappen wat betreft de verwijzing van de ouder naar verslavingszorg duidelijk, maar is niet zichtbaar of het AMK is nagegaan of de ouder daadwerkelijk is begonnen aan de verslavingszorg. Minder duidelijk is ook een dossier omdat Bureau Jeugdzorg niet probeert moeder te motiveren voor hulpverlening. Bureau Jeugdzorg verwijst moeder terug naar het AMK om daar haar kritiek op het rapport van het AMK te uiten. In een ander dossier is het proces niet duidelijk, omdat niet is doorgeleid naar de Raad terwijl je dat op grond van door de politie aangeleverde feiten over de kindermishandeling wel zou verwachten. Hoewel de contactpersoon bij Bureau Jeugdzorg heeft toegelicht dat het AMK het beleid volgt om eerst door te verwijzen naar de vrijwillige hulpverlening, roept dit toch vraagtekens op met name omdat hulpverlening door de bestaande crisissituatie niet van de grond blijkt te komen.

Hoofdstuk 5 Analyse en beoordeling

5.1 De eerste inschatting

5.1.1 *Criteria bij het eerste contact*

Dat er voor belangrijke inschattingen geen lijst met criteria van het AMK is die bij iedereen bekend is en op dezelfde manier wordt toegepast, houdt risico's in voor de jeugdigen om wie het gaat. Er kunnen immers verkeerde inschattingen gemaakt worden en gelijke gevallen kunnen ongelijk behandeld worden. Hiernaast roept het dossieronderzoek de vraag op of het AMK altijd een inschatting maakt van de ernst van de kindermishandeling en de mogelijkheden en beperkingen van degene die belt. In de dossiers is dit namelijk niet altijd zichtbaar. Zonder deze inschattingen kan het AMK niet beoordelen hoe bij een eerste contact te handelen. Tegelijk laat het AMK nieuwe medewerkers inwerken door ervaren krachten en raadplegen collega's elkaar bij twijfel. Dit zijn goede instrumenten om de kwaliteit van het AMK te bewaken.

5.1.2 *Advies/consult*

Het AMK maakt aan de adviesvrager steeds duidelijk dat de adviesvrager de aanpak gaat uitvoeren en het AMK alleen adviseert. Bij de onderzochte consulten wordt niet binnen twee weken contact opgenomen. De geïnterviewde medewerkers geven aan dat zij de termijnen als een richtlijn zien en dat het soms nodig is meer tijd te nemen. Daar staat tegenover dat als de consultvrager hier niet van op de hoogte is dit onduidelijkheid kan geven en de consultvrager er misschien te lang alleen voor staat. Dit kan het vertrouwen in het AMK schaden en de veiligheid van het kind in gevaar brengen.

De geïnterviewde medewerkers verklaren nagenoeg alles te noteren wat van belang kan zijn. Omdat zij echter zeggen niet alle persoonlijke indrukken op te nemen en niet altijd hun afwegingen vastleggen, is het de vraag of altijd voldoende verslag wordt gedaan.

5.1.3 *Melding*

Hoewel dit één keer niet in het dossier is terug te vinden, is er doorgaans binnen vijf dagen intercollegiale toetsing voor het waarborgen van de kwaliteit. Alle plannen van aanpak worden in startbesprekingen met de praktijkleider besproken zodat er interne controle op is. Nog niet altijd wordt de melder op de hoogte gebracht van het besluit over de melding en weet de melder of het AMK al dan niet een onderzoek start. Dit kan het vertrouwen in het AMK schaden waardoor het aantal meldingen kan afnemen. Soms is er gedurende een periode van maanden sprake van motiverende gesprekken voor hulpverlening terwijl dit geen taak is van het AMK. Dit kan ten koste gaan van het onderzoeken van meldingen.

Oordeel over de kwaliteit van de eerste inschatting

De inspectie vindt het positief dat het AMK Noord-Holland beschikt over instrumenten om de kwaliteit van het primaire proces te bewaken zoals intercollegiale toetsing, het inwerken van nieuwe medewerkers en interne controle door de praktijkleider. De inspectie vindt het ook positief dat het AMK meestal de verschillende stappen bij de eerste inschatting volgt. Tegelijk ontbreekt een belangrijke voorwaarde voor de kwaliteit. Het AMK heeft namelijk geen criteria voor belangrijke inschattingen als de ernst van de kindermishandeling en de mogelijkheden van degene die belt, die bij alle medewerkers bekend zijn en gelijk worden toegepast. Als inschattingen verkeerd worden gemaakt of gelijke gevallen niet gelijk worden behandeld, heeft dit ernstige gevolgen voor de veiligheid van de jeugdige. Dit vindt de inspectie zorgwekkend. Hiernaast is de verslaglegging in de dossiers niet altijd zodanig dat de gang van zaken helemaal te volgen is en collega's zaken van elkaar kunnen overnemen. Interne controle op de manier van werken is dan ook niet goed mogelijk. De inspectie vindt dit niet gewenst. De inspectie vindt het ook niet gewenst dat melders niet altijd worden teruggebeld om hen te informeren over wat met de melding wordt gedaan en met consultvragers niet altijd binnen twee weken contact wordt opgenomen. Als een consultvrager er te lang alleen voor staat, kan dit gevolgen hebben voor de veiligheid van de jeugdige. Wel vindt de inspectie het positief dat het AMK aan de adviesvrager steeds duidelijk maakt dat bij advies de adviesvrager de aanpak uitvoert. Voor degene die belt, is dit namelijk vaak niet duidelijk. Wat betreft de motiverende gesprekken voor hulpverlening gedurende een langere periode vindt de inspectie dat dit geen taak van het AMK is maar van Bureau Jeugdzorg. Aangezien er bij het AMK in Noord-Holland een wachtlijst is, betekent dit namelijk dat meldingen van andere jeugdigen te lang blijven liggen. Dit vindt de inspectie zorgwekkend.

5.2 Het (voor)onderzoek

Uit het toezicht komt een beeld naar voren waarbij voor een groot deel aan het eigen beoordelingsvermogen van de medewerkers wordt overgelaten wat wordt opgenomen in het plan van aanpak voor het onderzoek. Er is wel controle op het plan van aanpak door de praktijkleider, maar de onderzochte plannen van aanpak roepen de vraag op of deze wel uitgebreid genoeg zijn om de aanpak en de gemaakte afwegingen goed te kunnen beoordelen. Meestal is niet goed terug te vinden waarom voor een bepaalde aanpak bij het onderzoek is gekozen. Omdat er voor het onderzoek geen lijst van vaste onderwerpen van het AMK is die bij iedereen bekend is en door iedereen gelijk wordt toegepast, kunnen in de praktijk gelijke gevallen ongelijk behandeld worden.

Bij twee meldingen zijn de ouders niet binnen de termijn van 4 weken geïnformeerd over de ontvangst van de melding zonder dat in de dossiers is terug te vinden waarom de termijn is verlengd. Twee keer is geen toestemming van de ouders voor contact met het kind of de kinderen in het kader van het onderzoek terug te vinden. In de dossiers is niet zichtbaar

waarom zonder toestemming is gewerkt. Eén keer hebben de ouders geen toestemming gegeven voor contact met informant en is de informant hierover niet geïnformeerd. Voor het vertrouwen van ouders en voor de vertrouwensrelatie tussen ouders en informanten is het van belang dat dit vertrouwen zo veel mogelijk wordt gerespecteerd. Bij de gemaakte uitzonderingen is in de dossiers niet terug te vinden waarom dit is gebeurd. Bij twee onderzoeken zijn geen gesprekken gevoerd met de kinderen zonder dat in de dossiers is terug te vinden waarom hiervan is afgezien. Het proces voor het onderzoek is in de dossiers niet altijd duidelijk terwijl juist bij onderzoek door het AMK moet kunnen worden nagegaan of zorgvuldig is gewerkt.

Alle dossiers hebben een verslag met een oordeel dat gebaseerd is op het onderzoek door het AMK. Bij twee verslagen is geen motivering van het oordeel in het verslag terug te vinden. Juist bij onderzoek naar kindermishandeling waarbij er voor het kind zo veel op het spel staat, is het belangrijk na te kunnen gaan waarom tot een bepaald oordeel wordt gekomen. Er mag geen sprake zijn van willekeur. Bij maar twee van de vijf onderzoeken is in de dossiers terug te vinden dat de verslagen nader worden beoordeeld. Dit heeft gevolgen voor de kwaliteit van het proces bij onderzoek door het AMK.

Oordeel over de kwaliteit van het (voor)onderzoek

De inspectie vindt het positief dat het AMK Noord-Holland doorgaans de verschillende stappen bij het (voor)onderzoek volgt en dat alle dossiers een verslag hebben met een oordeel dat gebaseerd is op het onderzoek. Tegelijk vindt de inspectie het zorgwekkend dat de kwaliteit van het onderzoek niet is gegarandeerd. Er is niet altijd een plan van aanpak en waar deze er wel zijn, bevatten deze geen vaste elementen die alle medewerkers kennen en door hen hetzelfde worden toegepast. Hoe het onderzoek wordt uitgevoerd, wordt grotendeels overgelaten aan de eigen inschatting van de medewerkers. Hierbij biedt de interne controle door de praktijkleider onvoldoende waarborgen omdat van deze eigen inschattingen niet altijd voldoende in de dossiers verslag wordt gedaan. Interne controle is dan niet goed mogelijk. Hiernaast zijn de oordelen naar aanleiding van het onderzoek niet altijd gemotiveerd en is er niet altijd een nadere beoordeling van de verslagen met het oordeel. Deze gang van zaken houdt risico's in voor de jeugdigen om wie het gaat.

Nog niet alle onderzoeken voldoen aan de zorgvuldigheidseisen. De inspectie vindt dit niet gewenst. Het gaat om de motivatie waarom de ouders niet binnen een termijn van vier weken geïnformeerd zijn over de ontvangst van de melding, de toestemming van de ouders voor contact met het kind, het informeren van de informant dat ouders geen toestemming hebben gegeven voor contact met de informant en waarom in het kader van het onderzoek geen gesprekken met de kinderen zijn gevoerd. Onvoldoende zorgvuldigheid kan het vertrouwen in het AMK schaden. Gezien het belang van het onderzoek voor de jeugdigen is zorgvuldig werken van groot belang.

5.3 Het vervolg

Dat bij geen van de drie overdrachten vrijwillige hulpverlening van de grond is gekomen, roept de vraag op of dit voor de jeugdige wel de meest aangewezen weg is. Bij één overdracht is er meteen een crisissituatie ontstaan waarbij mishandeling heeft plaatsgevonden. Vervolgens is alsnog aangemeld bij de Raad voor de Kinderbescherming waar de zaak door een wachtlijst niet meteen in behandeling is genomen. De jeugdige blijft hierdoor langer in een risicovolle situatie dan verantwoord is. In dit geval was de jeugdige beter af geweest als meteen was doorgeleid naar de Raad. Waarom in deze zaak door het AMK niet meteen werd doorgeleid terwijl dit bij een veel minder ernstige situatie wel gebeurde, is onduidelijk. Uit de dossiers is niet af te leiden waarom in de ene zaak wel moest worden doorgeleid en in de andere niet.

Oordeel over de kwaliteit van het vervolg

De inspectie vindt het positief dat het AMK Noord-Holland het beleid volgt dat eerst naar vrijwillige hulpverlening wordt doorverwezen. Tegelijk vindt de inspectie het niet acceptabel als bij een ernstige zaak wordt doorverwezen naar vrijwillige hulpverlening terwijl niet aannemelijk is dat dit leidt tot daadwerkelijk hulp en het stoppen van de kindermishandeling. Voor de jeugdige wordt dan een onveilige situatie in stand gehouden die niet verantwoord is. Ook vindt de inspectie het niet gewenst dat niet altijd zichtbaar is waarom al dan niet meteen wordt doorgeleid naar de Raad.

Aanbevelingen

- Ga verder met het inwerken van nieuwe medewerkers, intercollegiale toetsing en multidisciplinaire beoordeling. Dit zijn goede instrumenten voor het bewaken van de kwaliteit.
- Zorg er voor dat alle medewerkers inhoudelijk en procedureel vergelijkbaar werken.
- Motiveer alle besluiten en het oordeel over de vermoedens van kindermishandeling zorgvuldig.
- Verwijs alleen door naar vrijwillige hulpverlening als aannemelijk is dat hulp mogelijk is en hierdoor de kindermishandeling stopt.
- Richt je op je kerntaak en laat Bureau Jeugdzorg motiverende gesprekken voor hulpverlening voeren.

Bijlage 1 Toetsingskader toezicht AMK

In het toetsingskader komen aan de orde:

1. wat de eisen zijn die in wet- en regelgeving en in eigen sectornormen aan het primair proces van het AMK worden gesteld
2. Wat de algemene kwaliteitseisen zijn die de inspectie stelt aan het primair proces van het AMK
3. Wat de inspectie verwacht aan te treffen in de dossiers van het AMK. Dit is opgenomen in het schema.

Deze punten vormen het toetsingskader dat de inspectie bij het onderzoek hanteert.

1. De eisen van wet- en regelgeving en de sectornormen

Het toetsingskader toezicht AMK is gebaseerd op bepalingen uit de volgende Wetten, Besluiten en Regelingen.

- Wet op de jeugdzorg (Wjz)* versie EK 28168 nr. 267, gewijzigd voorstel van wet d.d. 24-06-2003.
- Besluit kwaliteit en werkwijze BJZ (Bkw)* versie juni 2003
- Protocol van handelen bij vermoedens van kindermishandeling in relaties van onafhankelijkheid en onvrijheid**
- Referentie werkmodel Bureau Jeugdzorg Processen Bureau Jeugdzorg***

* Vooruitlopend op de inwerkingtreding van de Wet op de jeugdzorg per 1 januari 2005, wordt de terminologie van deze Wet en de daaruit voortvloeiende Besluiten gebruikt. Inhoudelijk stellen de Wet op de jeugdhulpverlening en de Wet op de jeugdzorg grotendeels dezelfde eisen aan het AMK. Anders is dat in de Wet op de jeugdhulpverlening het AMK zelf verwijst en het op gang brengen van de hulp coördineert. In de WJZ draagt het AMK, onderdeel van Bureau Jeugdzorg, de zaak na onderzoek over binnen Bureau Jeugdzorg die de zaak verder verwijst en afhandelt.

** Het protocol van handelen (AMK en NIZW 2004), dat door de AMK's landelijk is afgesproken en wordt gebruikt, is (nog) gebaseerd op de Wet op de jeugdhulpverlening en verschilt voor het onderdeel op gang brengen en coördineren van de hulp van de eisen die de WJZ daaraan stelt. De inspectie

heeft zich in dit onderzoek ten doel gesteld o.a. in kaart te brengen of en hoe de meest aangewezen hulp op gang wordt gebracht. Het is mogelijk dat sommige AMK's ten tijde van het inspectieonderzoek voor wat betreft dit onderdeel handelen volgens het protocol en nog niet volgens de WJZ. In dit toetsingskader zijn zowel de eisen van de WJZ als de sectornormen (nog gebaseerd op de Wet op de jeugdhulpverlening) opgenomen.

*** De processen bureau jeugdzorg, die zijn beschreven in het Referentiewerkmodel Bureau Jeugdzorg geven een procesbeschrijving die op onderdelen algemeen is en ruimte laat voor nadere invulling. Van belang voor het inspectie onderzoek zijn de volgende twee stappen (deze worden niet in het protocol genoemd): 1. Bij het eerste contact met het AMK stelt het referentiewerkmodel de eis dat in ieder geval ook de vraag aan de orde komt: Is de persoon (of zijn de personen) om wie het in de mededeling gaat reeds bekend bij het BJZ. En als tweede eis wordt gesteld dat het AMK alvorens te beslissen of zij onderzoek zal doen, eerst dient te controleren of de betrokkenen bekend zijn bij de Raad voor de Kinderbescherming. De processen in het Referentiewerkmodel worden bij de Bureaus Jeugdzorg gefaseerd ingevoerd, waarbij rekening wordt gehouden met de ontwikkelingen van het individuele BJZ. *De inspectie zal betreffende eisen niet in de dossiertoets meenemen, maar wel in de interviews informeren of reeds op de bovenbeschreven wijze gewerkt wordt.*

2. De algemene kwaliteitseisen van de inspectie

De inspectie verwacht dat het primair proces zoals zij dat in de dossiers van het AMK aantreft **transparant** is. Zij verstaat daaronder dat voor haar zichtbaar is wie handelt en/of beslist. En dat voor haar zichtbaar is op grond van welke overwegingen het AMK tot haar beslissing is gekomen. Door transparant te werken is het werk van het AMK inzichtelijk en toetsbaar, intern en extern. Transparant werken maakt intern tussentijdse bijsturing mogelijk. Wanneer het AMK te maken krijgt met een herhaalde aanmelding kan zij –indien zij transparant werkt- sneller werken. Tussentijdse overdracht van het werk kost -indien transparant gewerkt wordt- minder tijd. Dit alles is in het belang van de cliënt die recht heeft op een snelle en zorgvuldige afhandeling door het AMK.

Inspectie jeugdzorg

Ook verwacht de inspectie dat het primair proces in het dossier te volgen is. Zij verstaat daaronder dat het voor haar begrijpelijk is hoe het AMK tot iedere volgende stap in het proces heeft kunnen komen. Door een verloop dat begrijpelijk en te volgen is, is er minder tijdsverlies en kan gemakkelijker overdracht plaatsvinden.

Deze twee eisen hangen nauw samen.

3. Wat de inspectie verwacht aan te treffen in de dossiers van het AMK

Hieronder staat schematisch weergegeven wat de inspectie verwacht aan te treffen in de dossiers van de AMK's op grond van de wettelijke eisen, de regelgeving en de eigen sectornormen.

Eisen wetgeving, regelgeving, sectornormen	bepalingen	Inspectie verwacht aan te treffen in de dossiers
Start: het eerste contact met het AMK: advies en consult		
<i>In de Wet op de jeugdzorg wordt de functie van consult geven niet genoemd. De wet noemt advies en zonodig de ondersteuning daarbij. Het protocol van handelen, da de AMK's gezamenlijk hebben opgesteld voor hun sector) gaat uit van een onderscheid tussen advies en consult, waarbij een advies wordt gegeven in een eenmalig contact en een consult in een meermalig contact. De nadere ondersteuning die de WJZ noemt, wordt door het protocol consult genoemd.</i>		
Het AMK heeft als taak aan een persoon die een vermoeden van kindermishandeling heeft, advies te verstrekken over de stappen die door hem in verband hiermee kunnen worden ondernomen en hem zonodig daarbij te ondersteunen.	art. 11.2 Wjz	Indien het eerste contact niet is geëindigd zonder resultaat, verwacht de inspectie dat in het dossier is vermeld: <ul style="list-style-type: none"> - om welke problematiek het gaat en hoe ernstig deze is; - wat de mogelijkheden dan wel beperkingen van degene die contact heeft opgenomen zijn om zelf adequaat om te gaan met de situatie wat het resultaat is van het adviesgesprek
Bij advies gaat het om een eenmalig contact, bij consulten zijn er meerdere contacten tussen het AMK en de consultvrager. De nadruk ligt daarbij meer op begeleiding en coaching van de consultvrager bij zijn aanpak van een vermoedelijke situatie van kindermishandeling. Tijdens het eerste contact bespreekt het AMK een aantal items om een eerste inschatting te maken van de risico's voor het kind en van de mogelijkheden en beperkingen van degene die belt.	Protocol van handelen, hoofdstuk 2	
In matig tot zeer ernstige situaties neemt het AMK binnen 14 dagen contact op met degene die contact had opgenomen (consultvrager) over de kindermishandeling: <ul style="list-style-type: none"> - Om na te vragen of het contact heeft bijgedragen aan een adequate aanpak van de kindermishandelingsituatie - Om afspraken te maken over verdere aanpak door de consultvrager - Om overlegmomenten af te spreken waarbij gesproken wordt over de aanpak van de consultvrager Indien er twijfels zijn over de mogelijkheden van de consultvrager, adviseert het AMK deze een melding te doen.	Protocol van handelen, hoofdstuk 2	De inspectie verwacht dat in het dossier is vermeld mbt dit nader contact: <ul style="list-style-type: none"> - Wanneer het tweede contact is opgenomen (de inspectie verwacht dat dit binnen 14 dagen na het eerste contact was) - Wat de aanpak van de kindermishandeling door de consultvrager sinds het adviesgesprek is geweest - Wat het resultaat was van die aanpak - Of en welke afspraken er zijn gemaakt over de vervolgaanpak door de consultvrager - Of en welke overlegmomenten zijn afgesproken - Of er is geadviseerd om tot een melding over te gaan

Eisen wetgeving, regelgeving, sectornormen	bepalingen	Inspectie verwacht aan te treffen in de dossiers
Het in ontvangst nemen van een melding		
Het AMK heeft als taak het n.a.v. een melding van kindermishandeling of een vermoeden daarvan te onderzoeken of sprake is van kindermishandeling	art. 11-1a WJZ	De inspectie verwacht dat in het dossier een verslag zit van het gesprek met de melder, waaruit blijkt: <ul style="list-style-type: none"> - Feiten over en aanwijzingen voor de vermoede kindermishandeling - Urgentie - Het gemelde kind/kinderen - Het gemelde gezin - De melder en zijn relatie tot het kind/gezin - Afspraken over feedback aan de melder
<p>Wanneer iemand het AMK benadert met een melding van kindermishandeling, betekent dit voor het AMK dat zij:</p> <ul style="list-style-type: none"> - informatie verzamelt -in ieder geval- over een aantal in het protocol genoemde onderwerpen - informatie verstrekt aan de melder mn. over het informeren van het gezin en anonimiteit/beroepsgeheim - afspraken maakt met de melder over de verantwoordelijkheidsverdeling en de terugrapportage aan de melder <ul style="list-style-type: none"> - een eerste urgentiebepaling doet - ingeval van een acute situatie onderneemt het AMK direct de noodzakelijk geachte stappen, na intercollegiaal, bij voorkeur multidisciplinair overleg. 	<p>Protocol van handelen, hoofdstuk 3</p> <p>Protocol van Handelen, Hoofdstuk 7</p> <p>Protocol van handelen, hoofdstuk 3</p>	<p>De inspectie verwacht in het dossier een beslissing over de urgentie. Indien de beslissing is dat er sprake is van een acute situatie verwacht de inspectie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aanduiding wanneer het overleg heeft plaatsgevonden - een besluit welke nadere actie het AMK onderneemt - motivering van de keus
Een AMK stelt binnen 5 dagen na ontvangst van een melding vast of de melding in onderzoek wordt genomen	art. 33-1 Ontwerp besluit Kwaliteit en werkwijze BJZ	
Onverminderd art. 10 vindt besluitvorming over een melding plaats door ten minste twee bij de stichting werkzame personen die taken uitvoeren van een AMK.	art. 33-3 Ontwerp besluit Kwaliteit en werkwijze BJZ	
<p>Binnen 5 werkdagen beslist het AMK na een intercollegiale toetsing –en in complexe gevallen een multidisciplinaire toetsing. Deze toetsing leidt tot</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een beslissing om de melding al dan niet te onderzoeken - een besluit om al dan niet door te geleiden 	Protocol van handelen, hoofdstuk 3	<p>De inspectie verwacht in het dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aanduiding of sprake was van intercollegiale of multidisciplinaire toetsing - Een tijdsaanduiding waaruit blijkt dat dit binnen 5 dagen na de melding is beslist - Indien beslissing geen onderzoek: beslissing en motivering - Indien doorgeleiding: een beslissing en motivering

Eisen wetgeving, regelgeving, sectornormen	bepalingen	Inspectie verwacht aan te treffen in de dossiers
<p>Indien het AMK besluit tot onderzoek:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Besluit al dan niet gegevens op te vragen bij de Gemeentelijke Basis Administratie ○ een plan van aanpak met daarin tenminste: <ul style="list-style-type: none"> • afwegingen wel/geen vooronderzoek • urgentiebepaling • welke informanten, welk doel, welke vragen • beslissing over onderzoek naar andere minderjarigen in het gezin • wanneer en hoe informeren van kind, ouders en wettelijk vertegenwoordiger over het AMK-onderzoek • wanneer multidisciplinaire beoordeling • welke medewerkers AMK verantwoordelijk zijn voor uitvoering plan van aanpak 	<p>Protocol van handelen, hoofdstuk 3</p>	<p>De inspectie verwacht in het dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indien onderzoek: een plan van aanpak met daarin tenminste de onderwerpen die het protocol omschrijft
<p>Het AMK stelt de melder op de hoogte van de stappen die naar aanleiding van de melding zijn genomen.</p>	<p>WJZ art. 11, lid 1e</p>	<p>De inspectie verwacht in het dossier:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indien beslissing geen onderzoek: een notitie waaruit blijkt dat de melder op de hoogte is gesteld; - Indien beslissing onderzoek of doorgeleiding: terugmelding in overeenstemming met genoteerde afspraak met melder.
<ul style="list-style-type: none"> - De melder wordt geïnformeerd wat er met zijn informatie is gedaan. - Bij het in ontvangst nemen van de melding worden afspraken gemaakt over feedback aan de melder. - Het AMK verstrekt vooral informatie over eigen handelen ivm de privacy van het kind/gezin. - Professionele melders die de informatie nodig hebben voor hun eigen professioneel handelen ten opzichte van kind en gezin krijgen uitgebreidere informatie. 	<p>Protocol van handelen Hoofdstuk 7</p>	
<p>Verwerking persoonsgegevens in het kader van het onderzoek</p>		

Eisen wetgeving, regelgeving, sectornormen	bepalingen	Inspectie verwacht aan te treffen in de dossiers
<p>BJZ afdeling AMK kan onverminderd de Wet bescherming persoonsgegevens als het noodzakelijk is voor het onderzoeken van een meldingen, zonder toestemming van degene die het betreft persoonsgegevens verwerken.</p> <p>Dit kan alleen dan wanneer er uit de melding redelijkerwijs het vermoeden van kindermishandeling kan worden afgeleid.</p> <p>Mensen met een beroepsgeheim mogen toch, zonder toestemming van de betrokkenen, aan het AMK inlichtingen verstrekken, wanneer die informatie noodzakelijk is om de kindermishandeling te stoppen, dan wel het vermoeden van kindermishandeling te onderzoeken.</p> <p>Indien het AMK persoonsgegevens heeft verwerkt voor haar onderzoek die zij van iemand anders heeft gekregen dan van de betrokkenen zelf, brengt zij die betrokkenen zo spoedig mogelijk op de hoogte. Zij doet dat in ieder geval binnen 4 weken nadat zij de gegevens over de betrokkenen heeft vastgelegd.</p> <p>Deze termijn van 4 weken kan telkens worden verlengd met maximaal 2 weken, wanneer dat nodig is om de kindermishandeling te stoppen of te onderzoeken.</p>	<p>WJZ art. 53, lid 1</p> <p>WJZ art. 53, lid 2</p> <p>WJZ art. 53 lid 3</p> <p>WJZ art.54 lid 1</p> <p>WJZ art. 54 lid 2</p>	
<p>Binnen 4 weken na ontvangst van de eerste melding moet het AMK de betrokkene en/of zijn wettelijke vertegenwoordiger(s) schriftelijk of mondeling op de hoogte brengen van de melding.</p> <ul style="list-style-type: none"> - de kennisgeving wordt gestuurd naar het betrokken kind vanaf 12 jaar. - En de kennisgeving wordt gestuurd naar de wettelijk vertegenwoordigers van kinderen tot 16 jaar. <p>De genoemde termijn kan telkens worden verlengd met twee weken bij het vermoeden dat het informeren van de wettelijk vertegenwoordigers leidt tot een ernstige bedreiging van de betrokkene. Het gemotiveerde besluit tot verlenging wordt vastgelegd in het dossier.</p>	<p>Protocol van handelen, Bijlage 3</p>	<p>De inspectie verwacht in de dossiers:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een kennisgeving aan betrokken kind en/of wettelijk vertegenwoordigers binnen 4 weken na de eerste melding. <p>Ingeval geen kennisgeving binnen 4 weken, verwacht de inspectie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een gemotiveerd besluit / gemotiveerde besluiten tot verlenging van de termijn met 2 weken.
<p>Doorgeleiding Raad voor de Kinderbescherming</p>		
<p>Het AMK stelt andere justitiële autoriteiten in ernstige gevallen op de hoogte van het vermoeden van kindermishandeling.</p>	<p>WJZ art. 11, Lid 1d.</p>	

Inspectie jeugdzorg

Eisen wetgeving, regelgeving, sectornormen	bepalingen	Inspectie verwacht aan te treffen in de dossiers
Indien er sprake is van een acute en ernstig bedreigende situatie voor de minderjarige, stelt Bureau Jeugdzorg (waarvan het AMK onderdeel uitmaakt) de Raad voor de Kinderbescherming onverwijld in kennis. Zij laat de RvdK weten dat er een gezagsmaatregel overwogen moet worden.	Ontwerp besluit kwaliteit en werkwijze BJZ Art. 35	De inspectie verwacht in de dossiers: <ul style="list-style-type: none"> - Overwegingen mbt doorgeleiding, in ieder geval vwb acuut, ernstig bedreigend en noodzaak gezagsmaatregel. - Melding aan de Raad met duidelijke urgentiebepaling - Indien telefonische melding, steeds gevolgd door een schriftelijke melding - Melding bevat volledige en logisch samenhangende informatie ten behoeve van de Raad voor de kinderscherming
Van doorgeleiding is sprake wanneer het AMK geen bemoeienis met het gezien heeft gehad, maar wel gegevens overdraagt. Bij doorgeleiding aan de Raad is de melder verantwoordelijk voor de juistheid en betrouwbaarheid van de gegevens. Het AMK is verantwoordelijk voor de toets of de gegevens volledig zijn en logisch samenhangend zodanig dat er een besluit tot doorgeleiding genomen kan worden.	Protocol van handelen Bijlage 1	
Het onderzoeken van een melding		
Het AMK heeft tot taak het n.a.v. een melding van kindermishandeling of een vermoeden daarvan onderzoeken of sprake is van kindermishandeling (art. 11-1a)	WJZ art. 11, Lid 1a.	De inspectie verwacht in de dossiers: Een beslissing naar aanleiding van het onderzoek dat genomen is binnen 13 weken na vaststelling dat de melding in onderzoek wordt genomen.
Het AMK oordeelt binnen 13 weken na vaststelling dat de melding in onderzoek wordt genomen of en zo ja tot welke stappen de melding aanleiding geeft.	Ontwerp besluit kwaliteit en werkwijze BJZ Art. 33 lid 2	
Het AMK beoordeelt zo snel mogelijk na afronding van het onderzoek, maar ten hoogste 13 weken na vaststelling dat het AMK de melding in onderzoek neemt, de resultaten van het onderzoek.	Protocol van handelen Hoofdstuk 4	
Vooronderzoek		

Eisen wetgeving, regelgeving, sectornormen	bepalingen	Inspectie verwacht aan te treffen in de dossiers
<p>Het onderzoek van het AMK start in principe met het contact leggen met het kind en/of de ouders. Het komt echter voor dat het AMK eerst vooronderzoek doet in de eerste vier weken na de melding (verlenging mogelijk bij ernstige bredreiging kind). Dit is onderzoek bij derden die beroepsmatig bij het kind/gezin betrokken zijn, dan wel bij de Gemeentelijke Basisadministratie. Het AMK kan professioneel betrokken derden al in het eerste contact als informant in het onderzoek betrekken.</p> <p>Het vooronderzoek is gericht op:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vaststellen of vermoeden kindermishandeling wordt gedeeld door de informant(en); - Inschatten risico's voor het gemelde kind, andere kinderen in gezin; - Verificatie gegevens 	<p>Protocol van handelen hoofdstuk 4</p>	<p>De inspectie verwacht in de dossiers:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verslag met resultaat van het vooronderzoek - Gemotiveerde beslissing over de vervolgactie van het AMK
<p>Onderzoek</p>		
<p>Het onderzoek van het AMK start in principe met het contact leggen met het kind en/of de ouders. Het AMK legt contact binnen 4 weken na de melding, te verlengen met steeds 2 weken (zie ook verwerking persoonsgegevens in het kader van het onderzoek). Het contact kan telefonisch, schriftelijk of mondeling.</p>	<p>Protocol van handelen hoofdstuk 4</p>	<p>De inspectie verwacht in de dossiers:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Verslag van het contact/de contacten met (indien van toepassing): <ul style="list-style-type: none"> o De ouders o Het kind/de kinderen o De informanten o De vermoedelijke pleger o De werkgever van de vermoedelijke pleger - Wijze waarop het contact/de contacten is/zijn gelegd - Bij geen contact ouders/kind binnen 4 weken: een gemotiveerd besluit praktijkleider voor verlening met telkens 2 weken.
<p>Het AMK voert gesprekken met de ouders</p>	<p>Protocol van handelen hoofdstuk 4</p>	
<p>Het AMK voert gesprekken met kinderen vanaf 12 jaar. Jongere kinderen kunnen ook in het onderzoek worden betrokken, als de ouders en het AMK dit mogelijk en wenselijk achten.</p>	<p>Protocol van handelen hoofdstuk 4</p>	
<p>Het AMK kan in het kader van het onderzoek gesprekken voeren met” De informant De vermoedelijke pleger Werkgevers van de vermoedelijke pleger, ook in het kader van vrijwilligerswerk Beroepskrachten die met ouders/kinderen te maken hebben</p>	<p>Protocol van handelen hoofdstuk 4</p>	

Eisen wetgeving, regelgeving, sectornormen	bepalingen	Inspectie verwacht aan te treffen in de dossiers
<p>Het AMK streeft ernaar informanten met medeweten en toestemming van de ouders te betrekken. Indien medeweten en geen toestemming van de ouders, stelt het AMK de informant hiervan op de hoogte</p>	<p>Protocol van handelen hoofdstuk 4</p>	<p>De inspectie verwacht in de dossiers:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een aantekening waaruit blijkt of de ouders zijn geïnformeerd en al dan niet toestemming hebben gegeven voor het contact met de informant. - Bij geen toestemming: een aantekening waaruit blijkt dat de informant hiervan op de hoogte is gesteld.
<p>Het AMK heeft contact met de kinderen zonder toestemming van de ouders/wettelijke vertegenwoordiger:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Onder de 12: als het kind zichzelf meldt, ouders worden achteraf geïnformeerd (zo spoedig mogelijk, uiterlijk binnen 2 weken, te verlengen met 2 weken, gemotiveerd door praktijkleider) - Van 12 tot 16: als de jongere wil dat er geen contact wordt opgenomen en in staat is 'zijn belangen redelijk te waarden'. - Boven de 16: geen informeren ouders, tenzij met instemming van de jongere 	<p>Protocol van handelen bijlage 5</p>	<p>Indien het AMK besluit tot contact met kinderen zonder toestemming van de ouders, verwacht de inspectie in de dossiers:</p> <p>Bij zelfmeldende kinderen onder de 12:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een afschrift/notitie waaruit blijkt dat de ouders binnen 2 weken zijn geïnformeerd. - Bij verlenging van die termijn een gemotiveerde beslissing van de praktijkleider. <p>Bij kinderen van 12 tot 16:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een aantekening waaruit blijkt dat zij niet willen dat het AMK contact opneemt met de ouders; - Een aantekening waarin de praktijkleider AMK motiveert waarom in dit geval geen contact wordt opgenomen met de ouders. <p>Bij jongeren boven de 16:</p> <ul style="list-style-type: none"> - een notitie of de jongere toestemming geeft de ouders te informeren. - Indien toestemming jongere: een afschrift van het bericht aan de ouders
<p>Het AMK maakt een schriftelijk verslag van het onderzoek, dat <i>nader</i> moet worden beoordeeld.</p> <p>Na afronding van het onderzoek komt het AMK tot een oordeel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Is verder onderzoek door het AMK noodzakelijk? - Zijn aanvullende motiveringsgesprekken met de ouders noodzakelijk? - Moet er worden verwezen en overgedragen? - Moet de bemoeienis worden beëindigd? <p>Het deskundige oordeel leidt tot een aanpassing van het plan van aanpak.</p>	<p>Protocol van handelen hoofdstuk 4</p>	<p>De inspectie verwacht in de dossiers:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een gemotiveerde beslissing om al dan geen actie te ondernemen - Bij geen actie AMK: afschrift/notitie waaruit blijkt dat de ouders op de hoogte zijn gesteld. - Bij besluit tot actie AMK: aangeven om welke actie het gaat - Een notitie/aantekening dat het verslag nader is beoordeeld, waarbij aangegeven is door wie
<p>Feedback aan de melder</p>		

Eisen wetgeving, regelgeving, sectornormen	bepalingen	Inspectie verwacht aan te treffen in de dossiers
Het AMK stelt de melder op de hoogte van de stappen die naar aanleiding van de melding zijn genomen.	WJZ art. 11, lid 1e	De inspectie verwacht in het dossier: <ul style="list-style-type: none"> - Een afspraak met de melder over de feedback - een notitie waaruit blijkt dat de melder op de hoogte is gesteld van de stappen van het AMK nav de melding. - Een datumaanduiding waaruit blijkt dat dit binnen de met de melder afgesproken termijn is gebeurd.
<ul style="list-style-type: none"> - De melder wordt geïnformeerd wat er met zijn informatie is gedaan. - Bij het in ontvangst nemen van de melding worden afspraken gemaakt over feedback aan de melder. - Het AMK verstrekt vooral informatie over eigen handelen ivm de privacy van het kind/gezin. - Professionele melders die de informatie nodig hebben voor hun eigen professioneel handelen ten opzichte van kind en gezin krijgen uitgebreidere informatie. 	Protocol van handelen Hoofdstuk 7	
Verwijzen en overdragen		
Het AMK stelt andere justitiële autoriteiten in ernstige gevallen op de hoogte van het vermoeden van kindermishandeling.	WJZ art. 11, Lid 1d.	De inspectie verwacht in de dossiers: <ul style="list-style-type: none"> - Een duidelijk gemarkeerd moment van overdracht. - De overdracht was onverwijld dwz er zit weinig tijd tussen constatering dat de zaak naar de Raad moet en het tijdstip van overdracht. - Overwegingen mbt overdracht, in ieder geval vwb acuut, ernstig bedreigend en evt. noodzaak gezagsmaatregel. - Melding aan de Raad met duidelijke urgentiebepaling - Indien van toepassing: melding aan justitie.
<p>Aan de RvdK</p> <p>Indien er sprake is van een acute en ernstig bedreigende situatie voor de minderjarige, stelt Bureau Jeugdzorg (waarvan het AMK onderdeel uitmaakt) de Raad voor de Kinderbescherming onverwijld in kennis. Zij laat de RvdK weten dat er een gezagsmaatregel overwogen moet worden.</p>	Ontwerp besluit kwaliteit en werkwijze BJZ	
<p>Aan de RvdK</p> <p>Bij overdracht aan de Raad voor de Kinderbescherming heeft het AMK directe bemoeienis gehad met het gezin. Het AMK is verantwoordelijk voor de juistheid en de betrouwbaarheid van de overgedragen gegevens –inclusief de eigen oordeelsvorming.</p>	Protocol van handelen Bijlage 1	
<p>Binnen BJZ</p> <p>Het AMK draagt een zaak binnen het BJZ over, zodat het BJZ kan bezien of de cliënt zorg nodig heeft en welke zorg moet worden geïndiceerd.</p>	WJZ art. 11c jo art.5, lid 1, jo art. 6	De inspectie verwacht in de dossiers: <ul style="list-style-type: none"> - Een duidelijk gemarkeerd moment van overdracht - Dat duidelijk aangegeven is wie van BJZ de verantwoordelijkheid draagt voor het verdere verloop van de zaak

Eisen wetgeving, regelgeving, sectornormen	bepalingen	Inspectie verwacht aan te treffen in de dossiers
<p>Overdracht aan BJZ of andere instanties Het AMK overlegt met andere afdelingen van BJZ of andere instanties en voorzieningen over:</p> <ul style="list-style-type: none"> - De mogelijkheden van overdracht van het betrokken gezin - De beschikbaarheid van een adequaat aanbod - De procedure van overdracht en terugkoppeling <p>Zaken, waarbij sprake blijkt te zijn van opgroei-, opvoedings- of psychiatrische problemen, kan het AMK overdragen aan of binnen Bureau Jeugdzorg</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het AMK draagt de voor de overdracht relevante gegevens zo mogelijk – en met inachtneming van de privacyregels en het beroepsgeheim van melders en informanten- schriftelijk over. - De ouders ontvangen een afschrift van de gegevens. - Het AMK geeft bij overdracht een deskundig oordeel over: <ul style="list-style-type: none"> o De vraag of er sprake is van enigerlei vorm van kindermishandeling o De onderliggende problematiek o Wat er nodig is aan aanvullend onderzoek, diagnostiek, ondersteuning, hulpverlening en bescherming. o In hoeverre ouders en/of kinderen gemotiveerd zijn om hulp te aanvaarden - Het AMK geeft aan dat het AMK de verantwoordelijkheid eveneens overdraagt - Het AMK geeft aan wanneer en hoe de instantie aan het AMK terugrapporteert 	<p>Protocol van handelen Hoofdstuk 5.</p> <p>Protocol van handelen Bijlage 1</p> <p>Protocol van handelen Hoofdstuk 5</p>	<p>De inspectie verwacht in de dossiers: Brief aan de instantie/voorziening aan wie wordt overgedragen met:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Relevante gegevens - Oordeel van het AMK over de kindermishandeling, problematiek, vervolgaanpak en motivatie ouders/kind - Uitspraak AMK over overdracht verantwoordelijkheid - Voorstel wanneer en hoe terugrapportage door de instantie voorziening plaatsvindt, dan wel bevestiging van een afspraak hierover - Verzoek om schriftelijke bevestiging van de afspraken
<p>De overdracht leidt tot een aanpassing van het plan van aanpak. De overdracht wordt intercollegiaal –en in complexe gevallen multidisciplinair- beoordeeld aan de hand van een schriftelijk verslag van het onderzoek. Tenminste de volgende aspecten worden beoordeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Afspraken met voorzieningen over de termijn waarbinnen de overdracht zal worden uitgevoerd; - Inschatting of er problemen kunnen ontstaan bij het op gang brengen van de hulpverlening door gebrek aan coördinatie tussen instelling die bij het kind of het gezin betrokken zijn - Inschatting of het AMK een rol moet spelen bij de coördinatie 	<p>Protocol van handelen Hoofdstuk 5</p>	<p>De inspectie verwacht in de dossiers:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Een aanduiding of sprake was van een intercollegiale of multidisciplinaire toetsing - Een aangepast plan van aanpak, waarin tenminste staan vermeld: <ul style="list-style-type: none"> o De afspraken over de termijn van overdracht o De inschatting of problemen kunnen ontstaan bij de samenloop van hulp aan het kind/gezin o Beslissing of het AMK bij de coördinatie een rol dient te spelen
<p>Het AMK sluit het dossier af wanneer de instantie aan wie is overgedragen bevestigd heeft de besproken vervolgstappen in gang te zetten.</p>	<p>Protocol van handelen Hoofdstuk 5</p>	<p>De inspectie verwacht in de dossiers:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Brief van de instantie aan wie is overgedragen waarin de afspraken worden bevestigd. - Indien deze ontbreekt: rappel van het AMK

Eisen wetgeving, regelgeving, sectornormen	bepalingen	Inspectie verwacht aan te treffen in de dossiers
Het AMK evalueert het effect van de overdracht binnen 6 maanden. Het AMK neemt in verband hiermee contact op met de instantie aan wie is overgedragen Wanneer na evaluatie blijkt dat de situatie van het kind onvoldoende verbeterd is, kan het AMK dit bericht beschouwen als een nieuwe melding	Protocol van handelen Hoofdstuk 5	De inspectie verwacht in de dossiers: <ul style="list-style-type: none"> - Verslag van het contact - Tijdsaanduiding dat dit binnen 6 maanden na overdracht plaatsvond - Afwegingen omtrent de verbetering van het kind - Beslissing om het bericht al dan niet te beschouwen als een nieuwe melding
Coördineren en op gang brengen van de hulpverlening door BJZ na interne overdracht door AMK		
BJZ geeft in het indicatiebesluit aan of er coördinatie van de zorg noodzakelijk is en zo ja, wie die het best kan uitvoeren.	WJZ art.6 lid 2	Ingeval BJZ een indicatiebesluit afgeeft, verwacht de inspectie dat in deze indicatie een overweging staat opgenomen over de coördinatie van de zorg.
BJZ heeft tot taak <ul style="list-style-type: none"> - de cliënt actief bij te staan en zo nodig te motiveren bij het tot gelding brengen van zijn aanspraak op zorg. - een samenhangend hulpverleningsplan te bevorderen. - de zorg te volgen en de cliënt bij te staan bij vragen en ook de zorg te evalueren 	WJZ Art.10 lid 1, f, g en h	De inspectie verwacht dat in het dossier van BJZ staat vermeld: <ul style="list-style-type: none"> - Een gemotiveerde afweging of de cliënt behoefte heeft aan actieve bijstand en motivatie - Een standpunt of er een samenhangend hulpverleningsplan noodzakelijk is en welke stappen BJZ daartoe heeft ondernomen - Wanneer en hoe BJZ van plan is de zorg te volgen - Wanneer en hoe BJZ de zorg heeft gevolgd - De evaluatie van de zorg en een beslissing over wel/geen vervolg
Indien BJZ een indicatie niet noodzakelijk vindt, maar wel van mening is dat er zorg noodzakelijk is, legt zij dit schriftelijk vast in een beschrijving. In deze beschrijving vermeldt het BJZ of coördinatie van de zorg nodig is en zo ja, wie die het beste kan uitvoeren.	WJZ art. 8 lid 2	Ingeval BJZ een beschrijving als bedoelt in art. 8 WJZ afgeeft, verwacht de inspectie dat in deze beschrijving staat opgenomen of coördinatie van de zorg nodig is en door wie die het beste kan worden uitgevoerd.
BJZ heeft in dit geval tot taak: <ul style="list-style-type: none"> - De cliënt bij te staan bij het verkrijgen van zorg - Het zo nodig motiveren van een cliënt tot gebruikmaken van de zorg - Het volgen van de zorg. 	WJZ art. 10 lid 1, j.	De inspectie verwacht dat in het dossier van BJZ staat vermeld: <ul style="list-style-type: none"> - Een gemotiveerde afweging of de cliënt behoefte heeft aan actieve bijstand en motivatie - Wanneer en hoe BJZ van plan is de zorg te volgen - Wanneer en hoe BJZ de zorg heeft gevolgd - Meetpunten: wat is het doel van de zorg, binnen welke termijn moet welk resultaat bereikt zijn
Coördineren en op gang brengen van de hulpverlening door het AMK indien geen overdracht aan BJZ		

Inspectie jeugdzorg

Eisen wetgeving, regelgeving, sectornormen	bepalingen	Inspectie verwacht aan te treffen in de dossiers
De AMK toets in de eerste fase van de overdracht of coördinatie tussen de betrokken instanties en personen noodzakelijk is. Indien nodig stimuleert of organiseert het AMK overleg. Wanneer het overleg voldoende op gang is, sluit het AMK haar bemoeienis af	Protocol van handelen Hoofdstuk 6	De inspectie verwacht in het dossier van het AMK aan te treffen: <ul style="list-style-type: none">- Wanneer na overdracht het AMK zal toetsen of coördinatie noodzakelijk is.- Wanneer het Amk heeft getoetst of coördinatie noodzakelijk is.- Wat het resultaat was van deze toets.- Een gemotiveerde reden om de bemoeienis af te sluiten.