

Onderzoek AMK Overijssel

Utrecht, maart 2005

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
Hoofdstuk 1 Aanleiding.....	7
Hoofdstuk 2 Probleemstelling onderzoek	9
Hoofdstuk 3 Uitvoering onderzoek.....	11
Hoofdstuk 4 Onderzoeksresultaten	13
Hoofdstuk 5 Analyse en beoordeling	27
Hoofdstuk 6 Aanbevelingen.....	33
Bijlage: Toetsingskader toezicht AMK.....	34

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 proceskwaliteit 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 heeft alle AMK's onderzocht. Het onderhavige rapport betreft het onderzoek bij het AMK Overijssel (maart 2005). Het rapport beschrijft de volgende uitkomsten:

Beoordeling van de start van het primair proces (eerste contact, advies, consult en melding)

De inspectie oordeelt in deze fase positief over de aanwezigheid van verslagen, de richtlijnen op basis waarvan interne sturing plaatsvindt en het feit dat het AMK zich aan de gestelde termijnen houdt.

De inspectie vindt het ongewenst dat in deze fase door het AMK niet eenduidig gewerkt wordt volgens (vastgestelde) criteria en dat de kwaliteit van de verslaglegging onvoldoende is door het ontbreken van relevante informatie. Inschattingen kunnen daardoor niet eenduidig tot stand komen, wat een ongelijke behandeling c.q. beoordeling tot gevolg kan hebben. Ook is de continuïteit niet gewaarborgd in geval van overdracht.

Beoordeling van het onderzoeksproces

De inspectie oordeelt over deze fase positief op het gebied van het vooronderzoek, de aanwezigheid van verslagen, de beslissingen n.a.v. het onderzoek en de terugrapportage aan de melder. Ongewenst echter vindt de inspectie dat procedures niet altijd worden nageleefd en dat er sprake is van termijnoverschrijdingen. De plannen van aanpak zijn bijna niet aanwezig. Dit vindt de inspectie zorgwekkend.

Beoordeling van het vervolg (verwijzing naar hulpverleners en naar de Raad voor de kindbescherming)

De doorverwijzing naar de Raad voor de kindbescherming gebeurt meestal middels een schriftelijke overdracht. Het AMK maakt echter niet of nauwelijks gebruik van het beschikbare standaardformulier.

Voor een verwijzing naar BJZ of een andere hulpverleningsinstantie is geen standaardformulier vastgelegd. Een overdracht naar deze instanties vindt (bijna) niet schriftelijk plaats. Dit vindt de inspectie ongewenst.

De inspectie concludeert tot slot dat in deze fase een betere interne toetsing en controle nodig is.

De inspectie doet het AMK de volgende *aanbevelingen*:

Zorg ervoor dat

1. medewerkers volledig op de hoogte zijn van de inhoud van het protocol en daar ook naar handelen.
2. de verslaglegging in het dossier volledig(er) is
3. termijnen behaald kunnen worden
4. medewerkers zich in de uitvoering van hun werkzaamheden beperken tot de (kern)taken van het AMK.
5. bij een doorverwijzing of doorgeleiding er een schriftelijke overdracht plaats vindt.
6. in alle fases van het proces interne toetsing en controle plaats vindt.

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 Jeugdhulpverlening en in de opvolgende 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 dit in 2002-2003 meerdere malen bij calamiteiten onderzoek geconstateerd. Dat het bij de cliënten 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 wil doen 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. De inspectie heeft met het ministerie afgesproken dat de inspectie haar onderzoek doet in 2004 voor het inwerkingtreden van de Wet op de jeugdzorg.

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 eerste inschatting van het telefoongesprek, het (voor)onderzoek en het vervolg daarvan.

In Hoofdstuk 5 staat de analyse en de beoordeling van de resultaten.

Het 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. Het AMK is één van degenen die daaraan een bijdrage levert. 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 proceskwaliteit 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 zijnde risico's gedurende hun primaire proces te herkennen, ondervangen en zonodig door te verwijzen.

De inspectie doet aanbevelingen om verbeteringen aan te brengen. Het onderzoek wordt uitgevoerd bij alle AMK's. In een landelijk rapport zal de inspectie een 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 groepsinterview met open vragen, te houden onder drie medewerkers van het AMK
- Een vragenlijst met voorgestructureerde vragen, door de inspectie uitgereikt aan 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 informatie van de medewerkers is getoetst aan de hand van het toetsingskader.

In het onderzoek worden geen cliënten betrokken. Het primair proces bij het AMK kent diverse 'soorten' cliënten, zoals daar zijn 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 Overijssel voorgelegd met de vraag of zij bereid is te verklaren dat zij maatregelen zal nemen wanneer de uitkomsten van het rapport daartoe aanleiding geven. De provincie verklaarde hierover dat zij alvorens over te gaan tot het treffen van maatregelen, de uitkomsten van het onderzoek zal bespreken met het BJzO/AMK om -indien het onderzoek daar aanleiding voor geeft - afspraken te maken voor verbetering.

Hoofdstuk 4 Onderzoeksresultaten

Inleiding

De inspectie heeft maart 2005 bij het AMK in totaal 15 dossiers onderzocht. Het betrof dossiers die in 2004 waren afgehandeld. In vijf dossiers had het AMK advies en consult gegeven, in vijf een melding in ontvangst genomen, deze onderzocht en de zaak verwezen naar verdere hulpverlening. De laatste vijf betroffen doorgeleidingen en doorverwijzingen naar de Raad voor de Kinderbescherming.

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

4.1 De eerste inschatting

4.1.1 *Criteria bij het eerste contact*

Informatie van de medewerkers

De drie geïnterviewde medewerkers van het AMK geven aan dat hun AMK criteria heeft om te bepalen wat het risico is van een kindermishandelingsituatie. Eén van deze medewerkers heeft deze risicotaxatie toegelicht: leeftijd van het kind, bereidheid van ouders om hulp te vragen, kindsignalen en ernst van de situatie. Deze risicotaxatie is medisch georiënteerd en door vertrouwensartsen opgesteld. De risicotaxatie moet nog formeel vastgesteld worden..

Bij het inschatten van het risico van een kindermishandelingsituatie, hanteren twee medewerkers de risicotaxatie van het AMK. Eén van deze twee medewerkers maakt tevens gebruik van eigen criteria. Deze medewerker geeft hierbij als toelichting dat de risicotaxatie wel bekend is, maar niet algemeen wordt gebruikt en nog niet is geïmplementeerd. De derde medewerker geeft aan bij de inschatting van het risico zowel gebruik te maken van eigen criteria als af te gaan op het gevoel dat het gesprek oproept. Deze medewerker werkt nog niet actief met de risicotaxatie.

In het groepsinterview noemen de medewerkers een aantal criteria voor het vaststellen van de ernst van de kindermishandeling. Zij geven aan deze criteria niet met elkaar te hebben uitgewisseld, maar dat zij in ieders hoofd zitten en dat hier in het contact met de beller op wordt doorggevraagd. Genoemd worden: hoe de mishandeling eruit ziet, kindsignalen, incidenteel versus structureel, aanleiding, leeftijd, samenstelling gezin, bereidheid ouders tot meewerken, relatie melder tot gezin plus draagkracht.

Volgens twee medewerkers heeft het AMK geen criteria om te bepalen wat de mogelijkheden zijn van iemand die belt om zelf adequaat met de kindermishandelingsituatie om te gaan. Volgens de derde medewerker heeft het AMK deze criteria wel, namelijk: de bereidheid van de beller om stappen te ondernemen, de ervaring van de beller en de afspraken met de beller en de bereidheid hierop terug te komen.

Bij het inschatten van de mogelijkheden van een beller om zelf adequaat met de kindermishandelingsituatie om te gaan, maakt één medewerker gebruik van bij het AMK vastgelegde criteria om in te schatten wat de mogelijkheden zijn. De andere twee ondervraagde medewerkers hanteren hierbij hun eigen criteria. Eén van deze twee licht toe nog niet actief met de criteria (uit de risicotaxatie) te werken, omdat deze nog niet lang bekend zijn bij het AMK.

Informatie uit de dossiers

In één van de vijf onderzochte advies- en consultdossiers heeft de inspectie een inschatting van de ernst van de kindermishandeling aangetroffen. In vier van de vijf dossiers wordt beschreven wat de aard is van de kindermishandeling.

In twee van de vijf onderzochte onderzoeksdossiers is een inschatting van de ernst van de kindermishandeling aangetroffen in het verslag van het gesprek met de melder.

De inspectie heeft in geen van de advies- en consultdossiers en in geen van de onderzoeksdossiers een inschatting aangetroffen van de mogelijkheden en beperkingen van degene die belt om zelf adequaat met de kindermishandelingsituatie om te gaan.

4.1.2 Advies of consult

Informatie van de medewerkers

De drie AMK medewerkers hebben een aantal vaste onderwerpen in hun hoofd zitten, die zij standaard aan de orde stellen wanneer zij een adviesgesprek voeren. Zij vragen wat de beller verwacht. Bellers willen graag 'melden', maar blijken vaak niet helder te hebben wat 'melden' betekent. Het onderscheid tussen advies, consult en melding is vaak niet bekend. Dit maakt het AMK in het gesprek helder. Zij maken – in geval van advies - duidelijk dat zij alleen advies geven en dat de verantwoordelijkheid om de kindermishandeling aan te pakken bij de adviesvrager ligt.

Het AMK maakt hierbij niet echt onderscheid tussen professionals en particulieren. Wel worden professionals en/of beroepsbeoefenaren meer op hun eigen verantwoordelijkheid aangesproken, omdat het AMK een grotere verantwoordelijkheid van hen verwacht. De aanpak bij professionals/beroepsbeoefenaren wisselt echter ook: van een hulpverlener wordt bijvoorbeeld meer verwacht dan van een onderwijzer.

Het komt soms tot regelmatig voor dat het AMK iemand die belt met een verhaal over kindermishandeling adviseert om een melding te doen. Dit betreffen zowel professionals als particulieren.

Medewerkers verklaren standaard van alle gesprekken bij advies en consult een verslag te maken. In dit verslag nemen twee van de drie medewerkers standaard hun afwegingen (over het risico van de kindermishandelingsituatie en over de mogelijkheden van degene die belt om de zaak zelf aan te pakken) op in het verslag. De derde medewerker verklaart bij twijfel te overleggen met één of meerdere collega's.

Medewerkers geven aan het advies dat zij hebben gegeven altijd op zo'n manier in het dossier te beschrijven dat het direct als advies is terug te vinden. Twee medewerkers beschrijven, naar eigen zeggen, de afspraken die zij hebben gemaakt standaard op zo'n manier dat ze direct als afspraken zijn terug te vinden. De andere medewerker verklaart een gespreksverslag vaak te eindigen met de gemaakte afspraken.

De drie medewerkers hebben in hun vragenlijst aangegeven dat zij standaard die zaken die van belang zijn noteren, zoals gespreksverslagen van advies-, consult- en meldingsgesprekken. Toch verklaren zij dat het waarnemen of overnemen van een dossier niet altijd vlekkeloos verloopt. Hierbij speelt mee dat iedere medewerker zijn eigen stijl van rapporteren heeft en hierdoor soms net andere dingen vastlegt dan een ander.

Met betrekking tot de interne controle wordt het volgende opgemerkt. Alle nieuwe adviezen en consulten worden door de praktijkleider en een roulerend maatschappelijk werker geselecteerd op bijzondere zaken. Deze zaken worden in de wekelijkse teamvergaderingen ingebracht. Het hele team (inclusief de vertrouwensarts) woont deze vergaderingen bij. Uit deze besprekingen worden thema's gehaald voor thema-overleggen.

Ieder kwartaal wordt er een overzicht gemaakt van de productie per medewerker: aantal adviezen/consulten, aantal afgesloten meldingen (inclusief doorlooptijd). Deze informatie is ook aan de provincie verstrekt, waarna het AMK extra financiële middelen heeft gekregen.

Nieuwe medewerkers krijgen scholing van Bureau van Montfoort en hebben allen een interne mentor.

Informatie uit de dossiers

De vijf onderzochte advies- en consultdossiers bevatten alle een verslag van het contact met de adviesvrager. Vier verslagen beschrijven de (vermoede) kindermishandelingsituatie en drie verslagen beschrijven het door het AMK gegeven advies.

In vier dossiers is sprake van een vervolcontact (consult) met de adviesvrager. Van deze consulten is een verslag in het dossier aangetroffen. In het vijfde dossier staat genoteerd dat het AMK zou terugbellen met de adviesvrager. Of dit is gebeurd blijkt niet uit het dossier. Wel is

in dit dossier zichtbaar dat het AMK contact heeft gehad met het algemeen maatschappelijk werk (niet de adviesvrager), waarna de zaak een melding is geworden.

Alle vervolcontacten vonden plaats binnen 14 dagen na het eerste contact met de adviesvrager. Het advies en de afspraken met de consultvrager zijn in alle vijf de dossiers gemakkelijk herkenbaar opgenomen.

Is het proces duidelijk?

Bij drie van de vijf onderzochte dossiers vindt de inspectie het proces van advies en consult transparant, de overige twee vindt de inspectie gedeeltelijk transparant. Transparant vindt de inspectie dossiers waarin duidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is, waarin de genomen stappen helder zijn en waarin genoteerd is wat er is overlegd, afgewogen en besloten. Gedeeltelijk transparant vindt de inspectie dossiers waarin deze zaken niet geheel duidelijk zijn. Zo wordt in één van deze twee dossiers niet duidelijk waarom er geen sprake is van een melding.

Bij drie van de vijf advies- en consultdossiers vindt de inspectie het proces begrijpelijk verlopen, bij één dossier vindt zij dit gedeeltelijk begrijpelijk verlopen en bij één dossier vindt zij dit niet begrijpelijk verlopen. Redenen waarom de inspectie het verloop van het proces begrijpelijk vindt, zijn dat zij goed kan volgen hoe het AMK tot haar overwegingen met betrekking tot iedere volgende stap heeft kunnen komen. Bij het dossier dat de inspectie als gedeeltelijk begrijpelijk beoordeelt, kan zij deze overwegingen niet volledig volgen. Bij het dossier dat de inspectie als niet begrijpelijk beoordeelt, is er inhoudelijk zo weinig vastgelegd dat de zaak niet te volgen is.

4.1.3 Melding

Informatie van de medewerkers

Een melding wordt volgens twee medewerkers pas als een melding beschouwd als de medewerkers zelf een oordeel hebben gevormd. Bellers zijn niet altijd op de hoogte van de werkwijze van het AMK (bijvoorbeeld van de mogelijkheid van advies en consult) en weten vaak niet precies wat een melding inhoudt. Dit leggen de medewerkers de beller dan eerst uit. De andere medewerker verklaart dat wanneer iemand expliciet aangeeft een melding te willen doen, hij/zij het verhaal zondermeer als een melding beschouwt.

Eerst wordt altijd geverifieerd of de betrokkenen bekend zijn bij de Raad voor de Kinderbescherming en bij het Bureau Jeugdzorg. Dit gebeurt beide via een standaard check.

Medewerkers verklaren standaard afspraken te maken met de melder. Twee van hen beschrijven deze afspraken standaard op zo'n manier in het dossier dat ze direct zijn terug te vinden. De andere medewerker doet dit niet standaard. Van het gesprek/de gesprekken maken zij altijd een verslag. Eén medewerker geeft aan dat de melder standaard te horen krijgt of het AMK naar aanleiding van de melding tot onderzoek overgaat. De andere twee medewerkers geven aan dat de melder geïnformeerd wordt indien er niet tot onderzoek wordt overgegaan.

De beslissing dat een contact als melding wordt beschouwd en het AMK onderzoek gaat doen wordt binnen vijf dagen genomen door een multidisciplinair intake-team.

Soms wordt besloten dat er geen onderzoek moet komen. De overwegingen om al dan niet tot onderzoek over te gaan worden volgens de medewerkers standaard in het dossier opgenomen.

Als besloten wordt om onderzoek te doen wordt altijd een plan van aanpak opgesteld. Dit gebeurt door de aanwezigen bij de intakevergadering (vaste maatschappelijk werker, de vertrouwensarts en de praktijkleider). Over de inhoud van het plan van aanpak wordt door de geïnterviewde medewerkers het volgende opgemerkt. Eén medewerker verklaart dat het plan van aanpak een aantal vaste elementen bevat. Eén medewerker verklaart een opsomming te maken die in een zaak het meest logisch lijkt, en dat die opsomming verschillend kan zijn. En één medewerker verklaart een voorstel voor een plan van aanpak te maken, dat vervolgens in het meldingenoverleg wordt vastgesteld (waarvan hij/zij geen deel uitmaakt).

De interne controle van meldingen verloopt als volgt. Twee keer per week vindt er een intakevergadering plaats, door een vaste maatschappelijk werker, de vertrouwensarts en de praktijkleider. Hier worden nieuwe meldingen besproken en wordt prioriteit in de meldingen aangebracht. Door deze frequentie worden meldingen altijd binnen vijf werkdagen multidisciplinair beoordeeld. In de intakevergadering wordt het besluit genomen om al dan niet over te gaan tot (voor)onderzoek, of het besluit tot verlengde intake (aanvullende informatie bij melder inwinnen). Deze besluitvorming wordt vastgelegd via het 'KITS systeem'. Het KITS systeem waarschuwt voor termijnoverschrijdingen. De praktijkleider bewaakt doorlooptijden en termijnoverschrijdingen, en stelt dit aan de orde bij werkbesprekingen.

Informatie uit de dossiers

De vijf onderzochte onderzoeks dossiers bevatten alle een verslag van het contact met de melder. In de verslagen komt aan de orde: een uitvoerige beschrijving van de (vermoede) kindermishandeling (4x), het gemelde kind/kinderen (5x), het gemelde gezin (5x), inschatting van de ernst en urgentie (2x), de melder en zijn relatie tot het gemelde kind/kinderen (2x). In geen van de vijf onderzochte meldingsdossiers is zichtbaar dat met de melder is afgesproken dat hij geïnformeerd zal worden over wat er met de melding is/wordt gedaan.

Het besluit om een onderzoek te starten is in de vijf dossiers intercollegiaal genomen en in de dossiers vastgelegd. In vier van de vijf dossiers is dit besluit binnen vijf werkdagen genomen, in het vijfde dossier is dit binnen 14 dagen gebeurd.

In één van de dossiers luidt het besluit: 'vooronderzoek en wachtlijst'. Er heeft echter geen vooronderzoek plaatsgevonden, maar er is direct een onderzoek gestart. De reden voor deze wijziging staat niet in het dossier vermeld.

In één van de vijf dossiers is een, intercollegiaal opgesteld, plan van aanpak voor het onderzoek aangetroffen. Het plan van aanpak is erg summier: 'We wachten af wat GGZ doet, zaak naar de wachtlijst'. In één van de overige dossiers staat wel vermeld: 'zaak meteen in behandeling nemen; onderzoek doen', maar dit dossier bevat geen plan voor het onderzoek. Twee dossiers bevatten wel een plan voor het op gang krijgen van de hulp: 'Het lijkt zinnig om een goed plan te maken in het consultatieteam om de hulpverlening goed op elkaar af te stemmen' en 'Bij start onderzoek contact genereren bij BJJ en horen of er hulp inzit'.

Is het proces duidelijk?

De inspectie beoordeelt de dossiers bij twee meldingen als gedeeltelijk transparant en bij drie meldingen als niet transparant. Gedeeltelijk transparant vindt de inspectie dossiers waarin onvoldoende duidelijk is wat er gebeurt, waarin een plan van aanpak ontbreekt, of waarin de startfase meer gericht lijkt te zijn op het op gang brengen van de hulpverlening dan van het onderzoek. Niet transparant zijn dossiers waarin onduidelijk is wat er met de melding is gebeurd.

Het proces van behandelen van een melding verloopt volgens de inspectie twee keer begrijpelijk, één keer gedeeltelijk begrijpelijk en twee keer niet begrijpelijk. Bij de meldingen waarvan de inspectie het proces begrijpelijk vindt verlopen, zijn de overwegingen duidelijk en is de gang van zaken logisch en goed te volgen. Bij de melding waarvan de inspectie het proces gedeeltelijk begrijpelijk vindt verlopen, is de besluitvorming onduidelijk in relatie tot de problemen. Bij de meldingen waarvan de inspectie het proces niet begrijpelijk vindt verlopen is niet gemotiveerd waarom bepaalde besluiten zijn genomen of waarom het AMK bepaalde acties heeft ondernomen.

4.2 Het (voor)onderzoek

Informatie van de medewerkers

vooronderzoek

Het AMK maakt onderscheid tussen vooronderzoek en onderzoek. Volgens twee van de geïnterviewde medewerkers heeft het AMK vastgestelde criteria om vast te stellen of vooronderzoek nodig is, namelijk de criteria uit het protocol van handelen. De derde medewerker geeft aan hierbij eigen criteria te gebruiken, met name de complexiteit van de zaak (bijvoorbeeld bij seksueel misbruik). De afwegingen die ten grondslag liggen aan de beslissing om na het vooronderzoek het onderzoek voort te zetten, worden volgens twee medewerkers standaard in het dossier opgenomen. Een andere medewerker verklaart dat het vooronderzoek soms door verschillende medewerkers wordt uitgevoerd. De afspraken zijn dan niet altijd helder.

onderzoek

Twee medewerkers verklaren in principe altijd kans te zien om contact te hebben met de ouders in een onderzoek. De andere medewerker verklaart zoveel mogelijk contact te hebben met de

ouders, maar dat dit niet altijd kan. Alle drie verklaren dat een aantal vaste onderwerpen standaard in de gesprekken met ouders aan de orde komen. Deze onderwerpen hebben zij in het hoofd, zij maken geen gebruik van een eigen lijst met onderwerpen of een lijst van het AMK. Van de gesprekken met de ouders maken de medewerkers standaard een verslag in het dossier.

De drie medewerkers verklaren dat zij soms wel en soms geen contact hebben met het kind, en dat zij het kind niet altijd nodig hebben in het onderzoek. Hierbij wordt opgemerkt dat de contacten met kinderen tot nu toe onderbelicht zijn in het onderzoek en dat contacten met kinderen alleen plaatsvinden als een melding van een kind komt dat ouder is dan twaalf jaar. Twee medewerkers verklaren gedurende de gesprekken met kinderen standaard een aantal onderwerpen te bespreken die zij in hun hoofd hebben. Zij maken hierbij geen gebruik van een eigen lijst met onderwerpen of van een lijst van het AMK. De derde medewerker hanteert geen standaard onderwerpen in de gesprekken met kinderen. Ook van de gesprekken met de kinderen wordt standaard een verslag in het dossier gemaakt.

Aan ouders wordt altijd verteld welke informanten het AMK wil betrekken bij het onderzoek. Medewerkers verschillen in hun antwoord hoe vaak zij ouders om toestemming vragen voor het betrekken van de informanten: 'altijd', 'soms' en 'regelmatig'. Medewerkers lichten hierbij toe dat er niet altijd expliciet om toestemming wordt gevraagd aan de ouders, maar dat ouders wordt medegedeeld met welke informanten contact wordt opgenomen en waarom. Ouders accepteren dat over het algemeen. De medewerkers stellen de informanten er altijd van op de hoogte als de ouders geen toestemming geven. In de contacten met informanten wordt een aantal vaste onderwerpen besproken, die de medewerkers in het hoofd hebben. Hierbij maken zij dus geen gebruik van een eigen lijst met onderwerpen of van een lijst van het AMK. Van alle contacten met informanten wordt een verslag in het dossier gemaakt.

Het eindresultaat van het onderzoek wordt, met de daarbij gemaakte afwegingen standaard vermeld in het dossier. Het eindresultaat van het onderzoek wordt nader getoetst. Dit gebeurt in de praktijk multidisciplinair en door de praktijkleider. Twee van de drie medewerkers weten of er eisen zijn vastgelegd waaraan het eindresultaat van het onderzoek moet voldoen. Zij noemen: kindermishandeling bevestigd of niet, hulpverlening of niet inclusief motivatie, afspraken over hulpverlening, en melder en ouders informeren.

Informatie uit de dossiers

vooronderzoek

In twee van de vijf onderzochte dossiers is een vooronderzoek verricht. Eén van deze twee vooronderzoeken bestond uit een overleg van het consultatieteam. Dit consultatieteam bestaat uit vaste medewerkers van het AMK en uit externe deskundigen van school, BJZ, hulpverlening, huisarts, politie ed. Dit team kan bij ernstige en complexe gevallen van kindermishandeling

(bijvoorbeeld vermoedens van seksueel misbruik) binnen een uur bijeengeroepen worden. Beide vooronderzoeken zijn binnen vier weken na ontvangst van de melding gestart, één zelfs binnen één dag. Van beide vooronderzoeken is een verslag in het dossier aangetroffen. Beide verslagen beschrijven de volgende onderwerpen: welke informanten zijn benaderd, in welke relatie de informanten tot het kind/ouders staan en welke informatie de informanten hebben verstrekt.

In beide dossiers is vastgelegd wie de informanten zijn. Het betreft in beide gevallen informanten die beroepsmatig betrokken zijn bij het kind. In het ene dossier is zichtbaar vastgelegd binnen welke termijn na ontvangst van de melding het vooronderzoek is afgerond (één dag na de melding, dit betreft het dossier waarin het consultatieteam bijeen is gekomen) bij het andere dossier niet. Het ene dossier bevat een besluit of en zo ja welke vervolgactie het AMK zal nemen, het andere dossier niet.

onderzoek

Bij alle vijf de onderzoeken is contact opgenomen met de ouders. In drie zaken zijn de ouders binnen vier weken na het in ontvangst nemen van de melding geïnformeerd over de melding. Bij één van deze zaken zelfs al binnen een dag na de melding. In de andere twee zaken zijn de ouders na 2,5 maand en na vier maanden geïnformeerd over de melding. In één van deze twee zaken wordt als reden plaatsing op de wachtlijst genoemd. In een van de dossiers is de vader er schriftelijk van op de hoogte gesteld dat het AMK hem wil bezoeken. Dit bezoek is vervolgens afgezegd door het AMK. De reden hiervoor is niet in het dossier vermeld. Vier van de vijf dossiers bevatten een verslag van het contact c.q. de contacten met de ouders.

Vier van de vijf onderzochte dossiers betreffen jeugdigen die jonger zijn dan twaalf jaar. Met hen is geen contact geweest in het kader van het onderzoek. Het vijfde dossier betreft een jeugdige die ouder is dan twaalf jaar. Met deze jeugdige heeft het AMK wel contact gehad. Een verslag van dit contact is in het dossier opgenomen. Niet zichtbaar is in het dossier of de ouders toestemming hebben gegeven voor dit contact.

Het contact met informanten vindt in twee dossiers zichtbaar plaats met medeweten en toestemming van de ouders, in één dossier met medeweten maar zonder toestemming, en in één dossier zonder medeweten en zonder toestemming. In het geval waar sprake is van medeweten maar geen toestemming van de ouders heeft het AMK de informant hiervan niet aantoonbaar op de hoogte gesteld. In het vijfde dossier zijn de ouders tijdens het huisbezoek dat in het kader van het onderzoek plaatsvond, geïnformeerd dat er een onderzoek plaatsvond. Van de contacten met informanten wordt verslag gedaan in het dossier.

Bij één van de onderzoeken blijkt uit het dossier dat er tijdens het onderzoek contact is geweest met de melder. Alle melders zijn geïnformeerd over het eindoordeel van het AMK.

Vier van de vijf dossiers bevatten een eindoordeel naar aanleiding van het onderzoek. Het vijfde dossier bevat geen expliciet oordeel. De aangetroffen eindoordelen betreffen twee keer een verwijzing door het AMK naar het algemeen maatschappelijk werk, een keer een overdracht naar de SPD en een keer een overdracht binnen bureau jeugdzorg voor verwijzing. Uit het dossier zonder expliciet eindoordeel wordt duidelijk dat een overdracht binnen bureau jeugdzorg heeft plaatsgevonden.

Drie eindoordelen zijn zichtbaar gemotiveerd. Hierbij wordt beschreven: overwegingen over de bereidwilligheid van de ouders om mee te werken bij vrijwillige hulp (2x), overwegingen waarom er geen sprake is van kindermishandeling (1x), overwegingen waarom hulp moet worden geboden (1x) en overwegingen met betrekking tot de risico-inschatting voor het kind en/of andere gezinsleden (1x). Bij het eindoordeel zonder motivering vloeit de verwijzing logisch voort uit de context die in het dossier wordt geschetst.

In alle vijf de dossiers is terug te vinden dat na afloop van het onderzoek een nadere beoordeling heeft plaatsgevonden, zowel multidisciplinair als door de praktijkleider.

Het AMK had ten tijde van het onderzoek een wachtlijst, waardoor het onderzoek soms veel later dan dertien weken na de ontvangst van een melding werd afgerond. In één dossier is het onderzoek binnen een week na ontvangst van de melding afgerond met het eindoordeel, en in één dossier binnen zes weken. Drie meldingen zijn eerst respectievelijk 3,5 maand, 3,5 maand en 5,5, maand op de wachtlijst terechtgekomen, waarna de onderzoeken na respectievelijk zes weken, veertien weken en zes maanden zijn afgerond met een eindoordeel. Dit betekent dat deze onderzoeken respectievelijk vijf, zeven en twaalf maanden na ontvangst van de melding zijn afgerond met een eindoordeel.

Is het proces duidelijk?

De inspectie beoordeelt twee van de vijf dossiers als transparant met betrekking tot het onderzoek, één als gedeeltelijk transparant en twee dossier als niet transparant. Transparant vindt de inspectie dossiers waarbij de verslaglegging helder is en waarbij duidelijke afspraken zijn vermeld omtrent wie, wat, waarom doet. Gedeeltelijk transparant vindt de inspectie een dossier waarbij niet duidelijk wordt of het AMK nu daadwerkelijk onderzoek doet: Het AMK benadert het algemeen maatschappelijk werk, waarbij onduidelijk is of dit een onderdeel van het onderzoek is, of een verzoek om hulpverlening op te starten. Het ingevulde format suggereert het eerste, de aldaar beschreven inhoud suggereert het tweede. Niet transparant vindt de inspectie dossiers waarbij besluiten onvoldoende zijn vastgelegd, met betrekking tot het vooronderzoek, het onderzoek, en de overdracht.

Het proces van onderzoek verloopt volgens de inspectie drie keer begrijpelijk en twee keer niet begrijpelijk. Bij de onderzoeken waarvan de inspectie vindt dat het proces begrijpelijk verloopt, zijn de situatie en de genomen stappen goed onderbouwd en logisch te volgen. Bij de onderzoeken waarvan de inspectie vindt dat het proces niet begrijpelijk verloopt is niet altijd

duidelijk wat men doet, of ontbreken overwegingen waarom men bepaalde stappen zet, en/of ontbreekt de samenhang tussen de genomen stappen.

4.3 Het vervolg

4.3.1 Doorgeleiding naar de Raad voor de Kinderbescherming

Informatie van de medewerkers

Twee van de geïnterviewde medewerkers geven aan niet te weten of het AMK heeft vastgelegd uit welke onderdelen de doorgeleidingen en doorverwijzingen naar de Raad voor de Kinderbescherming dienen te bestaan. De andere medewerker geeft aan dat dit is vastgelegd in een lijst, maar dat hij/zij deze lijst niet altijd gebruikt. Na de verwijzing of doorgeleiding naar de Raad nemen twee medewerkers soms contact op met de Raad over de zaak en neemt de derde medewerker altijd contact op. Dit gebeurt in het kader van het rappel, zoals is vastgelegd in het protocol van handelen. Eén van de medewerkers merkt op dat de Raad doorgaans contact opneemt met het AMK.

Informatie uit de dossiers

Bij het AMK Overijssel heeft de inspectie drie onmiddellijke doorgeleidingen en twee doorverwijzingen naar de Raad voor de Kinderbescherming geanalyseerd. Twee van de onmiddellijke doorgeleidingen hebben binnen een week plaatsgevonden, de derde binnen zeven weken. De doorgeleidingen zijn schriftelijk doorgegeven, niet via een standaardformulier. De doorgeleidingen bevatten geen informatie over: de risico-inschatting voor het kind en/of andere gezinsleden, de acuutheid van de situatie, en de mate van bereidwilligheid van de ouders om vrijwillig mee te werken. Bij alle drie de doorgeleidingen is zichtbaar dat de Raad na twee weken contact met het AMK heeft opgenomen om te berichten of zij de zaak in onderzoek neemt. Bij één van de drie doorgeleidingen heeft de Raad het AMK geïnformeerd over de uitkomst van het onderzoek (verzoek OTS).

Eén van de twee doorverwijzingen heeft al voor het eindoordeel van het onderzoek plaatsgevonden (zeven dagen ervoor). De andere doorverwijzing heeft drie weken na het eindoordeel plaatsgevonden. De doorverwijzingen hebben schriftelijk plaatsgevonden, niet via een standaardformulier. Geen van beide doorverwijzingen bevat een aanduiding hoe acuut de situatie is, of een aanduiding over de mate van bereidwilligheid van de ouders om vrijwillig mee te werken. De doorverwijzingen bevatten geen expliciete aanduiding van de risico-inschatting, dit is wel uit de situatiebeschrijving op te maken. In het ene geval betreft het een uitgebreide beschrijving van de situatie, in het andere geval een summier beschrijving, waarbij de informatie over de zaak uit de bijlage bij het bericht van doorverwijzing is te halen (een brief van de school aan het AMK). Bij de ene doorverwijzing laat de Raad na vijf weken weten de zaak in onderzoek te nemen. Bij de andere doorverwijzing bericht de Raad na drie dagen de zaak in onderzoek te nemen, en bericht de Raad na afronding de uitkomst van het onderzoek (verzoek OTS).

Is het proces duidelijk?

Twee keer verloopt de doorgeleiding volgens de inspectie transparant, en één keer niet transparant. Transparant vindt de inspectie een doorgeleiding die helder en goed te volgen is, en waarbij genoteerd is wat er is overlegd, afgewogen en besloten. In het ene geval verloopt het proces van doorgeleiding hierbij begrijpelijk in het andere geval gedeeltelijk begrijpelijk. Niet transparant en niet begrijpelijk vindt de inspectie een doorgeleiding waarbij advies en melding door elkaar heenlopen. Er is een besluit tot onderzoek, maar het onderzoek vindt vervolgens toch niet plaats. Met als resultaat dat de doorgeleiding pas na zeven weken plaatsvindt.

De inspectie vindt de twee doorverwijzingen transparant en begrijpelijk. De doorverwijzingen zijn transparant omdat duidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is, de stappen helder zijn en genoteerd is wat er is overlegd, afgewogen en besloten. De doorverwijzingen zijn begrijpelijk omdat duidelijk is hoe het AMK tot haar overwegingen met betrekking tot iedere stap is gekomen.

4.3.2 Doorverwijzing naar de hulpverlening

Informatie van de medewerkers

Twee medewerkers weten niet of het AMK heeft vastgelegd aan welke onderdelen de verwijzingen en overdrachten van het AMK moeten voldoen. De andere medewerker geeft aan dat het AMK dit niet heeft vastgelegd.

Doorverwijzingen vinden niet standaard binnen het Bureau Jeugdzorg plaats, soms is andere hulpverlening aangewezen, zoals AMW (algemeen maatschappelijk werk), of verslavingszorg. Via een telefoongesprek wordt gecontroleerd hoe een voorziening waarnaar is overgedragen de zaak gaat aanpakken. De inhoud van het gesprek wordt in het dossier vermeld. Twee medewerkers bevestigen de informatie uit het telefoongesprek schriftelijk.

Het AMK rappelleert standaard bij BJZ, voorliggende voorzieningen, zoals het AMW, en bij de Raad voor de Kinderbescherming. Via het KITS systeem gebeurt dit standaard na zes maanden, maar soms gebeurt dit al eerder, bijvoorbeeld na een maand.

Informatie uit de dossiers

De inspectie heeft twee dossiers onderzocht waarin sprake is van een overdracht binnen BJZ en drie dossiers waarin sprake is van een verwijzing van het AMK naar een andere instantie twee keer naar het AMW en één keer naar MEE (voorheen SPD).

overdracht naar Bureau Jeugdzorg

In beide AMK dossiers is vastgelegd dat de zaak na onderzoek is overgedragen binnen Bureau Jeugdzorg. Eén van deze twee dossiers bevat een schriftelijke overdracht aan Bureau Jeugdzorg met gegevens over de kindermishandelingsituatie. Deze overdracht bevat geen inschatting van het AMK over de kindermishandeling, over de problematiek, over de motivatie

van jeugdige en ouders voor hulp en over de vervolgaanpak. In het dossier zonder schriftelijke overdracht aan Bureau Jeugdzorg is wel zichtbaar dat het AMK veelvuldig contact heeft gehad met Bureau Jeugdzorg. Alleen in het dossier met de schriftelijke overdracht is zichtbaar wie van het AMK verantwoordelijk is voor de overdracht en aan wie bij Bureau Jeugdzorg is overgedragen.

In geen van de twee Bureau Jeugdzorgdossiers is vastgelegd dat er sprake is van een doorverwijzing naar de hulpverlening. Uit het ene dossier blijkt dat Families First is gestart, hiervoor is echter geen indicatiestelling aangetroffen. Dit dossier bevat wel een indicatiestelling voor de vervolghulp (intensieve orthopedagogische gezinshulp, IOG). Deze indicatiestelling sluit aan bij het probleem en heeft de instemming van de jeugdige en de ouders. Uit het andere dossier blijkt de jeugdige te zijn opgevangen bij familie. Uit het dossier wordt niet duidelijk voor welke duur en of het al dan niet om pleegzorg gaat. Geen van deze twee dossiers bevatten een hulpverleningsplan. Wel bevat het ene dossier een eindverslag van Families First.

In de twee dossiers is niet vastgelegd wie van Bureau Jeugdzorg de zorg heeft gevolgd, wanneer de zorg is gevolgd, hoe men de zorg heeft gevolgd en of men de uitkomsten van de zorg evalueert. Eén van de twee dossiers bevat een verzoek aan de Raad voor de Kinderbescherming om onderzoek te doen. Uit deze brief aan de Raad wordt, achteraf, wel duidelijk wie, wanneer en hoe Bureau Jeugdzorg de zorg heeft gevolgd.

Uit de twee dossiers van Bureau Jeugdzorg wordt niet duidelijk of de kindermishandeling is verminderd of gestopt.

verwijzing naar andere instanties

Geen van de drie dossiers waarbij sprake is van een verwijzing naar een andere instantie (AMW en MEE) bevatten een overdrachtsdocument voor de betreffende instantie. Wel bevatten deze drie dossiers een brief aan de ouders. In één geval is deze brief aan het AMW doorgestuurd, in de andere twee gevallen is dit niet zichtbaar in het dossier. In één dossier is zichtbaar dat er een telefonische overdracht heeft plaatsgevonden naar het AMW.

In de drie brieven aan de ouders wordt vermeld dat het AMK de verantwoordelijkheid overdraagt. In de brief die aan het AMW is doorgestuurd, zijn bovendien de volgende gegevens vermeld: gegevens over de kindermishandelingsituatie, oordeel van het AMK over de kindermishandeling en oordeel van het AMK over de vervolgaanpak.

Geen van de drie dossiers bevat een aangepast plan van aanpak voor de periode na de overdracht. Wel wordt in één dossier vermeld dat er een omgangsregeling nodig is en dat moeder ondersteuning bij de opvoeding nodig heeft. Een ander dossier bevat het voorstel dat als moeder niet meewerkt er alsnog naar de Raad voor de Kinderbescherming wordt gegaan. Hierbij is genoteerd dat MEE hiermee akkoord gaat.

Geen van de drie dossiers bevat een schriftelijke bevestiging van afspraken afkomstig van de instantie aan wie is overgedragen.

In één van de drie dossiers is zichtbaar dat het AMK ter evaluatie contact heeft opgenomen met de instantie naar wie is verwezen. Dit is na zes maanden gebeurd, in het kader van de rappelfunctie van het AMK. In één dossier is genoteerd dat na zes maanden zal worden gerappelleerd, maar dit is niet zichtbaar gebeurd. In het derde dossier is genoteerd dat na zes maanden zal worden gerappelleerd, deze termijn is ten tijden van het inspectieonderzoek nog niet verstreken.

Uit twee dossiers wordt niet duidelijk of de kindermishandeling is verminderd of gestopt. In het derde dossier is dit niet aan de orde; na onderzoek deelde het AMK de zorgen van de melder niet.

Is het proces duidelijk?

De inspectie vindt het proces in de twee Bureau Jeugdzorgdossiers niet transparant en niet begrijpelijk: indicatiestellingen ontbreken en het verloop van de hulp is onduidelijk.

De drie dossiers waarbij sprake is van een verwijzing door het AMK naar andere instanties vindt de inspectie gedeeltelijk transparant. In alledrie de dossiers zijn de verantwoordelijkheden tussen het AMK en de instanties waarnaar is doorverwezen onvoldoende duidelijk, soms blijft het AMK activiteiten ondernemen die bij de andere instantie horen (bijvoorbeeld nader informeren over de omgangsregeling). De inspectie beoordeelt twee dossiers als begrijpelijk en één dossier als gedeeltelijk begrijpelijk. In de twee als begrijpelijk beoordeelde dossiers hebben de verwijzingen op een logische wijze plaatsgevonden. In het als gedeeltelijk begrijpelijk beoordeelde dossier zijn de overwegingen voor de verwijzing gedeeltelijk begrijpelijk.

Hoofdstuk 5 Analyse en beoordeling

5.1. De eerste inschatting

5.1.1 Criteria bij het eerste contact

De dossiers beantwoorden op dit punt niet aan de verwachtingen van de inspectie. Hoewel de medewerkers aangeven dat zij criteria hanteren om de ernst van de (mogelijke) kindermishandeling en de mogelijkheden van de beller in te schatten, wordt deze inschatting onvoldoende tot niet in de dossiers teruggevonden.

De medewerkers van het AMK geven daarnaast aan (nog) niet standaard gebruik te maken van de risicotaxatie van het AMK, waarin beoordelingscriteria zijn opgenomen. Zij laten zich ook leiden door eigen criteria. Dit brengt het risico met zich mee dat inschattingen niet op een eenduidige wijze tot stand komen en dat een (mogelijke) ongelijke behandeling c.q. beoordeling ontstaat. Verschillen in inschatting bij de start van het proces verhogen het risico van verschillen in aanpak van de kindermishandelings situatie en daarmee het risico voor de betrokken jeugdige. De risicotaxatie moet nog formeel vastgesteld worden door het AMK. De inspectie verwacht dat na de implementatie de medewerkers van het AMK de criteria van de taxatie consequenter toepassen en daarmee de kans op eenduidig handelen vergroten.

5.1.2 Advies/consult

De dossiers blijken grotendeels te beantwoorden aan de verwachtingen van de inspectie.

In de dossiers is steeds een verslag van het gesprek met de advies- c.q. consultvrager aangetroffen. In het merendeel van de onderzochte dossiers staan tevens de afspraken beschreven die met de beller zijn gemaakt. Daar waar het een consult betreft, zijn in de dossiers het gegeven advies en de afspraken met de consultvrager gemakkelijk herkenbaar opgenomen.

Ondanks het feit dat de medewerkers aangeven standaard een aantal onderwerpen aan de orde te brengen wanneer zij een advies – c.q. consultgesprek voeren, en deze informatie ook in een verslag verwerken, is de informatie niet (altijd) in de dossiers aangetroffen. Zo wordt de inschatting van de ernst van de mishandeling en de mogelijkheden van de beller niet vermeld. Ook wordt het gegeven advies niet altijd opgeschreven. Bij waarneming of overdracht van een dossier geven de medewerkers aan dat het kan gebeuren dat informatie ontbreekt omdat deze niet (altijd) concreet genoeg beschreven staat in het betreffende dossier. Het feit dat juist relevante informatie niet (altijd) schriftelijk wordt vastgelegd brengt risico's met zich mee. Het ontbreken van dit soort informatie bemoeilijkt immers de continuïteit, wat risico's met zich mee kan brengen voor zowel de beller als de betrokken jeugdige.

De termijn van 14 dagen die geldt voor het terugbellen in geval van consult wordt altijd gehaald. Het AMK voorkomt zo dat de adviesvrager er te lang alleen voor staat en dat de (mogelijke)

mishandeling verder voortduurt. De veiligheid van het kind – en het vertrouwen in het AMK – wordt zo meer gegarandeerd.

De medewerkers geven aan in principe geen onderscheid te maken tussen professionals en particulieren bij het adviseren om een melding te doen. De afweging om onderzoek te doen wordt daarmee niet beïnvloed door de al dan niet professionele positie van de beller. Wel geven de medewerkers aan een professional meer op zijn eigen verantwoordelijkheid aan te spreken. In de fase van advies/consult vindt er volgens de medewerkers interne controle plaats op hun handelen en besluitvorming. Zo worden nieuwe adviezen en consulten geselecteerd op bijzondere zaken. Deze zaken worden wekelijks in de teamvergadering besproken.

5.1.3 Melding

De dossiers blijken gedeeltelijk aan de verwachtingen van de inspectie te beantwoorden. In elk dossier is een verslag aangetroffen die informatie bevatte over het gemelde kind en gezin, evenals feiten en aanwijzingen met betrekking tot de vermoede kindermishandeling.

In de dossiers wordt de overgang van de fase van advies naar melding echter niet duidelijk aangegeven. De fases lijken door elkaar heen te lopen.

De verslagen bevatten daarnaast niet (altijd) informatie over de melder en diens relatie tot het kind en gezin, een inschatting van de urgentie en afspraken over terugrapportage aan de melder. Volgens de medewerkers worden de afspraken met de melder in de praktijk altijd gemaakt, zij het dat zij niet eenduidig handelen wat betreft het aan de melder laten weten of het AMK tot onderzoek overgaat. Voor een goede verslaglegging acht de inspectie het echter essentieel dat alle relevante informatie beschreven wordt om continuïteit, interne toetsing, controle en vergelijking mogelijk te maken.

In de onderzochte dossiers wordt de beslissing tot het (wel of niet) doen van onderzoek (gemotiveerd) binnen de gestelde termijn genomen, na multidisciplinair overleg. Hiermee maakt het AMK snel duidelijk of het onderzoek gaat doen, is toetsing op dit punt gewaarborgd en wordt willekeur voorkomen.

Beoordeling van de start van het proces.

Bij de start van het proces wordt bij het AMK niet eenduidig gewerkt volgens (vastgestelde) criteria om de ernst van de vermoede kindermishandeling en de mogelijkheden en beperkingen van de beller in te schatten. Inschattingen op grond van eigen (selectie van) criteria kunnen leiden tot ongelijke beoordelingen van situaties, met mogelijk negatieve gevolgen voor de veiligheid van het gemelde kind, de betrouwbaarheid van het AMK voor de beller en de interne toetsing en controle. De inspectie acht dit ongewenst. De inspectie gaat ervan uit dat de implementatie van de risicotaxatie en een duidelijke interne sturing (o.a. op het protocol van handelen) een positieve bijdrage aan de kwaliteit van het proces kan geven.

De inspectie heeft een positiever beeld van de fase waarin advies en/of consult wordt gegeven. Het proces in deze fase is goed te volgen (mede door de aanwezige verslaglegging) en er zijn in deze fase duidelijke richtlijnen op basis waarvan interne sturing plaatsvindt. Tevens houdt het

AMK zich in deze fase aan de gestelde termijnen. In deze fase treft de inspectie echter ook aan dat niet alle relevante informatie in het dossier vermeld wordt en dat er niet eenduidig volgens vastgestelde criteria gehandeld wordt, wat de al eerder beschreven risico's met zich meebrengt. Wat betreft de fase van de melding is de inspectie positief over het feit dat ook hier steeds een verslag aangetroffen werd in de dossiers en dat de beslissing tot het doen van onderzoek binnen de gestelde termijn genomen werd, na multidisciplinair overleg. Echter ook in deze fase constateert de inspectie dat de kwaliteit van de verslaglegging te kort schiet door het ontbreken van relevante informatie, zoals de urgentie van de melding en de overwegingen van het AMK. De inspectie vindt dit ongewenst.

5.2. Het (voor)onderzoek

De dossiers m.b.t. het vooronderzoek voldoen aan de gestelde eisen.

In de dossiers waarin een vooronderzoek heeft plaatsgevonden, zit een verslag opgenomen waarin beschreven wordt welke informanten benaderd waren, wat de relatie is tussen de informanten en het kind/het gezin en welke informatie de informanten gegeven hebben.

Het vooronderzoek is in beide gevallen binnen 4 weken gestart. Daarmee is de vastgestelde termijn gehaald. Mogelijke risico's voor het kind zijn zo ondervangen.

Ook het snel bijeen te roepen consultatieteam levert een bijdrage aan de veiligheid van het kind.

De dossiers m.b.t. het onderzoek voldoen deels aan de gestelde eisen.

Het onderzoek zelf blijkt vaak niet binnen de termijn van 13 weken te zijn afgerond. Dit in verband met de wachtlijst bij het AMK. Gevolg is dat hierdoor het onderzoeksproces vertraging oploopt en daarmee het (mogelijke) (vervolg)hulpverleningsproces. Het risico bestaat dat zaken, waarin snel handelen geboden is, te lang blijven liggen. Dit brengt risico's met zich mee voor de veiligheid van het kind.

Daarnaast zijn de plannen van aanpak in de dossiers (bijna) niet aanwezig, wat de interne controle op de uitvoering beperkt en daarmee de risico's voor het kind vergroot. Niet toetsbaar is immers zo of alle belangrijke onderwerpen belicht worden. Bovendien wordt doelgericht handelen bemoeilijkt, doordat het doel en de onderzoeksvragen niet standaard worden benoemd.

Uit de dossiers blijkt dat in alle cases contact is opgenomen met de ouders, meestal binnen 4 weken. Bijna altijd is een verslag van dit contact aanwezig, wat informatie geeft over hoe de ouders geïnformeerd zijn.

De medewerkers geven aan dat contact opnemen met de betrokken kinderen onderbelicht is. Dit doen zij alleen bij een jongere van 12 jaar en ouder.

Ondanks het feit dat de medewerkers aangeven ouders altijd te vertellen welke informanten benaderd worden, blijkt dit in de dossiers niet altijd het geval te zijn. Ook wordt niet altijd om toestemming gevraagd, maar wordt de mededeling aan ouders dat informanten benaderd zullen worden als voldoende geacht.

Van het contact met de informanten is in ieder dossier een verslag aangetroffen. De medewerkers geven daarbij aan dat informanten het altijd horen als ouders geen toestemming hebben gegeven hen te benaderen voor informatie. In 1 dossier wordt dit echter niet vermeld. Zowel wat betreft het gesprek met de ouders als met de informanten hanteren de medewerkers een aantal vaste gespreksonderwerpen. Deze staan niet op schrift.

In bijna alle dossiers wordt een eindoordeel naar aanleiding van het onderzoek beschreven. In meer dan de helft van de dossiers wordt dit eindoordeel ook gemotiveerd. Daarnaast is ieder dossier na afloop getoetst. Deze toetsing vindt plaats in het multidisciplinaire overleg in samenspraak met de praktijkleider. Alle melders zijn na afloop geïnformeerd over het eindoordeel, wat een positief effect kan hebben op het vertrouwen van de melder in het AMK

De inspectie constateert tot slot dat de overgang van vooronderzoek naar onderzoek in de dossiers niet helder is. Ook de overgang tussen het (voor)onderzoek en het vervolg lijkt niet duidelijk gemarkeerd te zijn. Hierdoor lijkt het er soms op dat het AMK bij het vervolg de regietaak op zich neemt en niet tijdig overdraagt. Gevolg is dat er onduidelijkheid kan ontstaan over wie waarvoor verantwoordelijk is. Ook de afbakening in taken en verantwoordelijkheden van het consultatieteam is niet altijd duidelijk, wat het risico op een onveilige situatie van het kind kan verhogen.

Beoordeling van het (voor)onderzoek

De inspectie oordeelt over deze fase positief op het gebied van het vooronderzoek, de aanwezigheid van verslagen, de beslissingen naar aanleiding van het onderzoek en de terugrapportage aan de melder.

Ongewenst echter vindt de inspectie dat procedures niet altijd worden nageleefd (zoals het informeren van en het toestemming vragen aan de ouders) en dat er sprake is van termijn overschrijdingen. De plannen van aanpak zijn bijna niet aanwezig. Het plan van aanpak dat aangetroffen is was summier en voldeed niet aan de in (het protocol vastgestelde) criteria. Aangezien een plan van aanpak ondersteunend is voor een helder en begrijpelijk proces vindt de inspectie dit zorgwekkend.

5.3. Het vervolg

5.3.1 Doorgeleiding en –verwijzing naar de Raad voor de Kinderbescherming

De dossiers voldoen niet aan de verwachtingen van de inspectie. Het AMK meldt schriftelijk bij de Raad voor de kindbescherming, maar blijkt geen standaardformulier te gebruiken bij een doorgeleiding of doorverwijzing. De doorgeleidingen en doorverwijzingen bevatten geen

informatie over de risico-inschatting voor het kind en/of de andere gezinsleden, de acuiteit van de situatie en de bereidheid van de ouders om vrijwillig mee te werken.

Ook de medewerkers geven aan niet te weten of het AMK vastgelegd heeft uit welke onderdelen de doorgeleiding of doorverwijzing moet bestaan. Eén medewerker zegt deze lijst wel te kennen, maar maakt er niet altijd gebruik van.

Dit roept de vraag op of de Raad gedurende de overdracht voldoende (heldere) gegevens krijgt om een inschatting te kunnen maken.

Ook het onderdeel uit het protocol, waarin een medewerker van het AMK contact opneemt met de Raad om zich te laten informeren over de stand van zaken, wordt niet standaard toegepast.

Het is de Raad die – zo blijkt ook uit de dossiers – contact opneemt om het AMK te laten weten of zij wel/geen onderzoek gaat doen of wat de uitkomsten van een onderzoek zijn.

5.3.2 Doorverwijzing naar de hulpverlening

De dossiers voldoen niet aan de verwachtingen van de inspectie.

Het moment van overdracht en de overdrachtsbrief zijn niet tot nauwelijks in de dossiers aangetroffen. Er wordt in (bijna) geen verslag beschreven of en zo ja, welke relevante gegevens overgedragen zijn, zoals het oordeel van het AMK over de kindermishandelings situatie en het noodzakelijke c.q. gewenste vervolg.

Deze bevindingen sluiten aan op de uitspraak van de drie medewerkers dat bij hen niet bekend is welke gegevens volgens het AMK schriftelijk overgedragen moeten worden in geval van overdracht of verwijzing. Summiere informatieoverdracht kan het (vervolg)hulpverleningsproces echter vertragen en daarmee het risico voor de betrokken jeugdige verhogen.

Beoordeling van het vervolg

De doorverwijzing naar de Raad voor de kindbescherming gaat meestal gepaard met een schriftelijke overdracht. Bij de overdracht naar BJZ of andere hulpverleningsinstanties was dit (bijna) niet het geval. Dit vindt de inspectie ongewenst.

Voor een verwijzing naar de Raad heeft het AMK een standaardformulier vastgelegd, echter deze wordt niet of nauwelijks gebruikt. In geval van een verwijzing naar BJZ of een andere hulpverleningsinstantie is geen standaardformulier beschikbaar. Relevante informatie wordt daardoor niet of willekeurig aan de betrokken instanties overgedragen, wat een vertragende werking kan hebben op het vervolg van de hulpverlening en daarmee de risico's voor de jeugdige kan verhogen. Het niet gestandaardiseerd overdragen naar de Raad, het Bureau Jeugdzorg of een andere instantie vindt de inspectie ongewenst.

De inspectie concludeert dat, wat betreft de overdracht van casuïstiek naar de Raad, Bureau Jeugdzorg of andere instanties, bij het AMK een betere interne toetsing en controle nodig is.

Hoofdstuk 6 Aanbevelingen

De inspectie doet het AMK, ten behoeve van de kwaliteit van het primaire proces en de veiligheid van de jeugdige, de volgende aanbevelingen:

1. Zorg er voor dat medewerkers *volledig* op de hoogte zijn van de inhoud van het protocol van handelen en dit protocol ook toepassen in de uitvoering van hun werkzaamheden, zodat zij *gedurende het gehele proces* duidelijke, vastgelegde criteria tot hun beschikking hebben waarop zij eenduidig kunnen handelen en oordelen.
2. Zorg er voor dat de verslaglegging in het dossier volledig(er) is;
 - dat *alle* relevante informatie beschreven staat,
 - dat overwegingen en/of inschattingen helder, begrijpelijk en inzichtelijk te volgen zijn,
 - en dat interne toetsing en controle mogelijk is.
3. Realiseer dat het AMK zo min mogelijk gehinderd wordt in de uitvoering van haar werkzaamheden door wachtlijsten, dat daardoor de termijnen behaald kunnen worden en er meer tijd en aandacht aan de inhoud van het primaire proces besteed kan worden.
4. Zorg dat de overgang naar een volgende fase in het primair proces (in het dossier) duidelijk gemarkeerd is en dat medewerkers zich in de uitvoering beperken tot de (kern)taken die tot de diverse fases behoren. Voorkom zo dat medewerkers, naast hun regietaak, ook de rol van hulpverlener op zich gaan nemen.
5. Schrijf bij een doorverwijzing of doorgeleiding een goede *schriftelijke* overdracht. Zorg dat de betreffende instantie alle relevante, noodzakelijke informatie krijgt die nodig is om een adequaat vervolgaanbod te kunnen doen. Zorg er voor dat het alle betrokken partijen duidelijk is wat de verantwoordelijkheden van een ieder zijn.
Leg in een standaardformulier vast welke informatie aan wie overgedragen moet worden.
6. Zorg dat in *alle* fases van het proces de intercollegiale toetsing (via het multidisciplinaire overleg) en de procesbewaking door de praktijkleider plaats vindt. Dit zijn goede instrumenten voor kwaliteitsbewaking.

Bijlage: 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.

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 - 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> <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>WJZ art. 11, lid 1e</p> <p>Protocol van handelen Hoofdstuk 7</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.
<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. 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.
Doorgeleiding Raad voor de Kinderbescherming		
<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>	
<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>	<p>Ontwerp besluit kwaliteit en werkwijze BJZ Art. 35</p>	<p>De inspectie verwacht in de dossiers:</p> <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

Eisen wetgeving, regelgeving, sectornormen	bepalingen	Inspectie verwacht aan te treffen in de dossiers
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	schriftelijke melding - Melding bevat volledige en logisch samenhangende informatie ten behoeve van de Raad voor de kindbescherming
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		
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 bedreiging 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. Het vooronderzoek is gericht op: <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 	Protocol van handelen hoofdstuk 4	De inspectie verwacht in de dossiers: <ul style="list-style-type: none"> - Verslag met resultaat van het vooronderzoek - Gemotiveerde beslissing over de vervolgactie van het AMK
Onderzoek		

Eisen wetgeving, regelgeving, sectornormen	bepalingen	Inspectie verwacht aan te treffen in de dossiers
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.	Protocol van handelen hoofdstuk 4	<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.
Het AMK voert gesprekken met de ouders	Protocol van handelen hoofdstuk 4	
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.	Protocol van handelen hoofdstuk 4	
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	Protocol van handelen hoofdstuk 4	
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	Protocol van handelen hoofdstuk 4	

Eisen wetgeving, regelgeving, sectornormen	bepalingen	Inspectie verwacht aan te treffen in de dossiers
<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 waarderen'. - 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>		
<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"> - Een afspraak met de melder over de feedback

Eisen wetgeving, regelgeving, sectornormen	bepalingen	Inspectie verwacht aan te treffen in de dossiers
<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	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
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.
Aan de RvdK 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	
Aan de RvdK 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.	Protocol van handelen Bijlage 1	
Binnen BJZ 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.	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		

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.

