

Kwaliteit van de Advies- en Consultfunctie van het AMK

Onderzoek bij het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling
Friesland

Samenvatting

In 2010 heeft de Inspectie Jeugdzorg een landelijk onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de advies- en consultfunctie van het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK). Een goed, bruikbaar advies is van groot belang voor de veiligheid van kinderen bij wie (een vermoeden van) kindermishandeling bestaat. Het doel van het inspectieonderzoek was inzicht te bieden in de wijze waarop het AMK ervoor zorgt dat de medewerkers bruikbare adviezen en consulten geven, waardoor de effectiviteit van het AMK bij de aanpak van kindermishandeling in het algemeen toeneemt.

De inspectie verwacht dat het AMK ervoor zorgt dat zij bruikbare adviezen en consulten geeft en dat adviesvragers het advies en consult van het AMK bruikbaar vinden. Daarnaast is het van belang dat het AMK zelf zicht heeft op de mate waarin het gegeven advies of consult bruikbaar is. De inspectie heeft onderzoek gedaan naar de uitvoering van de advies- en consultfunctie in de praktijk en heeft daarnaast telefonische interviews afgenomen bij beroepskrachten die een advies of consult hebben gekregen van het AMK.

In dit rapport beschrijft de inspectie de bevindingen en het oordeel over het AMK Friesland.

Het eindoordeel van de inspectie luidt dat het AMK Friesland goed bruikbare adviezen en consulten geeft.

Het AMK zelf heeft echter beperkt zicht op de mate waarin het gegeven advies of consult bruikbaar is.

Het AMK Friesland zorgt voor bruikbare adviezen en consulten. Hiermee stimuleert en ondersteunt het AMK beroepskrachten bij hun aanpak van situaties van (mogelijke) kindermishandeling. Adviesvragers vinden de adviezen en consulten van het AMK bruikbaar, zij vinden het advies of consult tijdig en passend en volgen het advies of consult op. Het AMK borgt de bruikbaarheid van adviezen en consulten echter niet door periodiek informatie hierover te verzamelen en te analyseren.

De inspectie is *positief* over de volgende punten:

- Adviezen en consulten van het AMK Friesland zijn tijdig en passend.
- Adviezen en consulten van het AMK Friesland worden opgevolgd en het merendeel van de adviesvragers is tevreden.
- Het AMK Friesland investeert in de bruikbaarheid van de adviezen en consulten.

Verbetering is mogelijk op de volgende punten:

- Bij het AMK Friesland vindt geen systematische interne bewaking van de bruikbaarheid van gegeven adviezen of consulten plaats.

De inspectie beveelt daarom aan het AMK aan:

Zorg ervoor dat er periodiek een interne analyse plaatsvindt van de gegeven adviezen en consulten en pas indien nodig de werkwijze aan.

- Het AMK Friesland heeft op organisatieniveau onvoldoende zicht op de bruikbaarheid van de adviezen en consulten.

De inspectie beveelt daarom aan het AMK aan:

Zorg voor het periodiek en systematisch in beeld brengen van de bruikbaarheid van de gegeven adviezen en consulten.

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Hoofdstuk 1 Inleiding.....	7
Hoofdstuk 2 Oordeel en onderbouwing	11
2.1 Zorgt het AMK voor bruikbare adviezen en consulten?.....	11
2.2 Vinden adviesvragers dat het verkregen advies of consult bruikbaar is?	13
2.3 Borgt het AMK de bruikbaarheid van het advies en consult?	14
Hoofdstuk 3 Eindoordeel en aanbevelingen	17
3.1 Eindoordeel	17
3.2 Aanbevelingen	18
Bijlage 1 Toetsingskader Kwaliteit Advies- en consultfunctie AMK	21
Bijlage 2 Onderzoeksopzet	25
Bijlage 3 Telefonisch interview advies- consultvragers.....	27

Hoofdstuk 1 Inleiding

Aanleiding

Elk jaar zijn meer dan 100.000 kinderen van 0 tot 18 jaar slachtoffer van kindermishandeling. Het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK) speelt een belangrijke rol bij de bestrijding van kindermishandeling. De twee taken die het AMK vervult staan omschreven in artikel 11 van de Wet op de jeugdzorg. Ten eerste onderzoekt en beoordeelt het AMK meldingen van (het vermoeden van) kindermishandeling. De tweede taak is het verstrekken van advies aan een persoon die een vermoeden van kindermishandeling heeft over de stappen die door hem/haar kunnen worden genomen en het zondig ondersteunen daarbij.

In 2009 heeft de Inspectie Jeugdzorg het Nederlands Jeugdinstituut (NJI) verzocht een inventarisatie en analyse uit te voeren van alle wetenschappelijke en toegepaste onderzoeken naar de kwaliteit van het functioneren van de AMK's sinds 2000. Uit het onderzoek van het NJI blijkt dat de laatste tien jaar de onderzoeksfunctie van het AMK bij vermoedens van kindermishandeling veelvuldig is onderzocht. Er zijn in deze periode belangrijke verbeteringen doorgevoerd in de werkwijze van het AMK bij meldingen. Het enige onderzoek naar de adviesfunctie heeft tien jaar geleden plaatsgevonden¹.

In het Protocol van Handelen² worden uitgangspunten bij de werkwijze van het AMK beschreven. Een belangrijk uitgangspunt voor het AMK is dat zij verwachten van omstanders en beroepskrachten die geconfronteerd worden met signalen van kindermishandeling dat zij – rekening houdend met hun mogelijkheden – handelend optreden. In veel gevallen vragen situaties van kindermishandeling om vormen van hulp en ondersteuning die – zondig door het inschakelen van anderen – door omstanders en beroepskrachten zelf kunnen worden geboden. Het AMK stimuleert en ondersteunt anderen bij hun aanpak door het bieden van advies en consultatie, aldus het Protocol.

Als er contact wordt opgenomen met het AMK om een vermoeden van kindermishandeling voor te leggen, wordt in twee derde van deze contacten volstaan met het geven van een advies of consult. Bij een eenmalig advies maakt een medewerker van het AMK samen met de adviesvrager (meestal telefonisch) een inschatting van de situatie. De verantwoordelijkheid voor het ondernemen van verdere stappen ten aanzien van de mogelijke mishandelingssituatie blijft bij de adviesvrager. Van een consult is sprake als een advies leidt tot een of meerdere vervolcontacten, waarin de medewerker van het AMK de adviesvrager (telefonisch) ondersteunt bij het uitvoeren van een eerder gegeven advies.

¹ P. Baeten, I. ten Berge en E. Geurts (2000). De A van AMK. De adviesfunctie kindermishandeling onderzocht. Utrecht: NIZW.

² P. Baeten (2009) Protocol van handelen Advies- en Meldpunten Kindermishandeling, Utrecht: MOgroep Jeugdzorg.

Het merendeel van de adviezen en consulten wordt door het AMK gegeven aan beroepskrachten, dat wil zeggen mensen die beroepsmatig een hulpverlenende of pedagogische relatie hebben tot de minderjarige of het gezin. Dit onderzoek van de inspectie beperkt zich daarom tot de bruikbaarheid van adviezen en consulten aan beroepskrachten.

Als een beroepskracht bij (een vermoeden van) kindermishandeling zelf met behulp van een advies van het AMK de benodigde zorg aan een gezin in gang kan zetten heeft dat meerdere voordelen. Hulp kan sneller van start gaan en er wordt voorkomen dat bij ouders weerstand ontstaat, omdat er een melding bij het AMK is gedaan.

Bij een advies of consult laat het AMK de verantwoordelijkheid voor de veiligheid van het kind bij de adviesvrager³. Dit stelt hoge eisen aan de AMK-medewerker, want een verkeerde inschatting van de situatie van het kind, of van de mogelijkheden van de adviesvrager, kan ernstige gevolgen hebben voor de veiligheid van het betreffende kind. Niet alleen moet de AMK-medewerker tijdens het adviesgesprek de juiste informatie achterhalen en een goede analyse maken, hij moet ook een passend advies geven en controleren of dit door de adviesvrager goed is begrepen en zal worden uitgevoerd.

Een complicerende factor vormt de verwachting van de beroepskracht die contact opneemt met het AMK. De stuurgroep Aanpak kindermishandeling⁴ meldt in 2009 dat in het veld nog grote onwetendheid bestaat over de adviesrol van het AMK. Veel beroepskrachten bellen het AMK met de verwachting dat na het uiten van zorgen over de mogelijke mishandeling van een kind, het AMK de zaak zal overnemen en een onderzoek zal uitvoeren. Deze verwachting bemoeilijkt het accepteren en uitvoeren van het advies van het AMK.

Het onderzoek

Het onderzoek van de inspectie richt zich op de kwaliteit van de advies- en consultfunctie van het AMK.

De twee centrale onderzoeksvragen luiden:

1. *Geeft het AMK bruikbare adviezen en consulten voor beroepskrachten die daar om vragen?*
2. *Heeft het AMK zicht op de mate waarin het gegeven advies of consult bruikbaar is?*

Onder bruikbare adviezen en consulten verstaat de inspectie adviezen en consulten die tijdig worden gegeven en die passend zijn, dat wil zeggen die aansluiten bij de vraag en de mogelijkheden van de adviesvrager en bij de problemen van het kind en gezin. Bruikbare adviezen en consulten zijn verder adviezen en consulten die door de adviesvrager worden opgevolgd en waar de adviesvrager tevreden over is.

Tevens vindt de inspectie het van belang dat het AMK zelf zicht heeft op de bruikbaarheid van de gegeven adviezen en consulten. Hierdoor kan het AMK zichzelf verbeteren en bijsturen als de door het AMK beoogde effecten onvoldoende worden bereikt. Om de bruikbaarheid van het advies en

³ Onder adviesvragers wordt verstaan iedere beroepskracht die contact heeft opgenomen met het AMK en die een advies of een consult heeft gekregen.

⁴ Advies stuurgroep aanpak kindermishandeling, januari 2009

consult te borgen dient het AMK periodiek informatie te verzamelen en te analyseren over de bruikbaarheid van adviezen en consulten.

Op grond van de bovengenoemde definitie van bruikbare adviezen en consulten komt de inspectie tot de volgende uitwerking van de twee hoofdvragen:

a. Zorgt het AMK voor bruikbare adviezen en consulten?

- Is het advies of consult tijdig en passend?
- Bewaakt het AMK de bruikbaarheid van adviezen en consulten?

b. Vinden adviesvragers dat het verkregen advies of consult bruikbaar is?

- Vindt de adviesvrager het advies of consult tijdig en passend?
- Heeft de adviesvrager het advies of consult opgevolgd, en zo ja, met welk resultaat?
- Is de adviesvrager, terugkijkend, tevreden over het door het AMK gegeven advies of consult?

c. Borgt het AMK de bruikbaarheid van het advies en consult?

- Verzamelt en analyseert het AMK periodiek informatie over de bruikbaarheid van adviezen en consulten?
- Voert het AMK op basis van verzamelde informatie verbeteringen door in de advies- en consultfunctie?

Onderzoeksoepzet

De inspectie heeft het onderzoek uitgevoerd bij vijftien vestigingen van AMK's in de twaalf provincies en drie stadsregio's. Het toetsingskader dat de inspectie na afstemming met de MOgroep Jeugdzorg heeft opgesteld in januari 2009⁵ vormt het uitgangspunt van het huidige onderzoek. De inspectie neemt hierbij aan dat door alle AMK's bij het geven van een advies en/of consult de werkwijze volgens het Protocol van Handelen en de ORBA-systematiek⁶ wordt gevolgd. Het toetsingskader is aangevuld met criteria en indicatoren die specifiek betrekking hebben op de kwaliteit van de advies- en consultfunctie van het AMK. Het toetsingskader is als bijlage 1 aan dit rapport toegevoegd.

Het onderzoek bestaat per AMK uit een enquête onder zestien beroepskrachten, gecombineerd met een praktijkonderzoek naar het primair proces van de advies- en consultfunctie⁷. De onderzoeksoepzet is als bijlage 2 aan dit rapport toegevoegd.

Leeswijzer

Dit rapport geeft de resultaten weer van het onderzoek van de Inspectie Jeugdzorg bij het AMK Friesland. In Hoofdstuk 2 staan de bevindingen van de inspectie over de wijze waarop het AMK

⁵ Zie bijlage 1. en website MOgroep en Inspectie Jeugdzorg.

⁶ I. ten Berge en A. Vinke (2006) Beslissen over vermoedens van kindermishandeling, Utrecht: NIZW Jeugd. In het project "Onderzoek, Risicotaxatie en Besluitvorming Advies- en Meldpunten Kindermishandeling (ORBA)" is een gemeenschappelijk inhoudelijk en methodisch kader ontwikkeld voor de AMK's.

⁷ Een volledig verslag van de resultaten van de enquête en het praktijkonderzoek is opgenomen in een onderzoeksverslag (Onderzoeksverslag Toezicht AMK Friesland 2010).

ervoor zorgt dat er bruikbare adviezen worden gegeven, of adviesvragers het verkregen advies of consult bruikbaar vinden en of het AMK hier zelf zicht op heeft.

In Hoofdstuk 3 geeft de inspectie haar eindoordeel en doet zij aanbevelingen aan het AMK Friesland.

Hoofdstuk 2 Oordeel en onderbouwing

Inleiding

In dit hoofdstuk benoemt de inspectie in paragraaf 2.1 factoren in de werkwijze van het AMK Friesland⁸ die er voor zorgen dat er bruikbare adviezen en consulten worden gegeven en factoren die nog aandacht behoeven. In paragraaf 2.2 wordt beschreven in hoeverre adviesvragers de adviezen en consulten van het AMK bruikbaar vinden. In paragraaf 2.3 beantwoordt de inspectie de vraag of het AMK zicht heeft op de mate waarin het gegeven advies of consult bruikbaar is. De antwoorden zijn onderbouwd aan de hand van de bevindingen van het onderzoek.

2.1 Zorgt het AMK voor bruikbare adviezen en consulten?

Het antwoord op deze vraag is grotendeels positief. In de werkwijze van het AMK Friesland is een aantal factoren te benoemen die bijdragen aan de bruikbaarheid van de adviezen en consulten. Door het werken met heldere werkinstructies, gerichte sturing en intercollegiale toetsing en door te investeren in deskundigheidsbevordering en in de samenwerking met ketenpartners voorziet het AMK in belangrijke mate in kwalitatief goede, bruikbare adviezen. Een verbeterpunt bij het AMK Friesland is het systematisch bewaken van de bruikbaarheid van de adviezen en consulten.

Onderbouwing

Adviezen en consulten zijn tijdig en passend.

De volgende factoren dragen bij aan de bruikbaarheid van de adviezen en consulten.

Ten eerste beschikken medewerkers van het AMK Friesland over heldere werkinstructies. Adviezen en consulten worden gegeven door het team Centrale Toegang dat naast de advies- en consulttaken van het AMK ook de Toegang van Bureau Jeugdzorg uitvoert. Het team is de hele dag telefonisch bereikbaar. Op het scherm ziet de maatschappelijk werker of de beller naar het AMK of het Bureau Jeugdzorg belt. Bij elk nieuw contact gebruiken de maatschappelijk medewerkers de Gestructureerde Checklist Toegang als hulpmiddel bij de keuze vrijwillige jeugdzorg of AMK en in het laatste geval ook de keuze advies, consult of melding AMK. Adviezen worden altijd direct of nog dezelfde dag geboden.

Voor het geven van advies en consult is er een procesbeschrijving "Aanmelding en acceptatie" voor de Centrale Toegang waarin het Protocol van handelen en ORBA zijn geïntegreerd. De werkinstructies staan op papier en bevatten onder andere criteria voor wanneer een advies in een consult moet worden omgezet, criteria op grond waarvan de mate van urgentie wordt bepaald en bij welke risicovolle situaties voor een kind altijd een Multi Disciplinair Overleg (MDO) moet plaatsvinden. De maatschappelijk werkers registreren hun AMK activiteiten in het digitale systeem KITS (Kindermis-

⁸ Bij Bureau Jeugdzorg (BJZ) Friesland is sprake van een knip in de AMK-functies. De functies advies en consult vormen samen met de Toegang van BJZ de Centrale Toegang. De functie onderzoek is in Friesland een aparte afdeling die met AMK wordt aangeduid. In het voorliggende rapport wordt met de term "AMK" de functies advies en consult van de Centrale Toegang bedoeld.

handeling IT-systeem) en de overige Bureau Jeugdzorg activiteiten in IJ (Informatiesysteem Jeugdzorg).

De tweede factor die bijdraagt aan de bruikbaarheid is het structurele overleg dat medewerkers met elkaar en met hun leidinggevenden hebben. De richtlijn voor medewerkers is dat altijd overleg met een collega plaatsvindt bij enige twijfel over het te geven advies, consult of te nemen stappen. Ook tijdens een gesprek vindt overleg plaats door de adviesvrager even in de wacht te zetten. De maatschappelijk werkers kunnen altijd met de gedragswetenschapper overleggen. Zij is fulltime voor de Centrale Toegang beschikbaar en heeft haar deur altijd open staan voor de maatschappelijk werkers. In specifieke situaties is overleg met de vertrouwensarts of de gedragswetenschapper voorgeschreven. Dit betreft zaken met (vermoedens van) seksueel misbruik, medische aspecten of een spoedeisend karakter. Bij een consult kan op aanvraag altijd een MDO plaatsvinden.

Ten derde geven de teammanager en gedragswetenschapper samen invulling aan de aansturing van de medewerkers, zowel bij het geven van adviezen als bij consulten. De teammanager is ook goed bekend met de inhoudelijke aspecten. De teammanager sluit alle consulten af en toetst deze inhoudelijk. De gedragswetenschapper is tevens goed op de hoogte van de functie onderzoek van het AMK omdat zij ook de maatschappelijk werkers begeleidt die deze taak uitvoeren. Zij vormt op deze wijze een "linking pin" tussen alle functies van het AMK die in Friesland over twee afdelingen zijn verdeeld.

De gedragswetenschapper zit het tweewekelijkse teamoverleg voor. Afwisselend staat de ene keer casuïstiek centraal en de andere keer een inhoudelijk thema.

Een vierde factor die bijdraagt aan de bruikbaarheid is de investering van het AMK Friesland in de deskundigheid van medewerkers. Naast een intern inwerkprogramma van drie maanden volgen nieuwe medewerkers ook de AMK training van Bureau van Montfoort⁹. In 2010 hebben de maatschappelijk werkers een eendaagse telefoontraining en een beleidsdag met het thema "advies en consult" gehad. Het hierboven genoemde thematische teamoverleg draagt ook bij aan de deskundigheid van de maatschappelijk werkers.

Een laatste factor die bijdraagt aan de bruikbaarheid is de investering van het AMK Friesland in de voorlichting aan en samenwerking met ketenpartners. Het Bureau Jeugdzorg Friesland beschikt over netwerkconsulenten die actief informatie verstrekken aan beroepskrachten, onder andere met als doel dat de bruikbaarheid van de adviezen en consulten toeneemt. Tijdens voorlichtingsbijeenkomsten kunnen de verwachtingen van beroepskrachten ook worden bijgesteld. De teammanager AMK is één van de Friese netwerkconsulenten. De netwerkconsulenten nemen actief deel aan provinciale overleggen met ketenpartners.

⁹ Basiscursus voor nieuwe medewerkers Advies- en Meldpunt Kindermishandeling; zesdaagse cursus door Bureau Van Montfoort.

Het AMK bewaakt de bruikbaarheid van adviezen en consulten niet volledig.

Op casusniveau heeft het AMK enig zicht op de bruikbaarheid van de adviezen bij consulten. De maatschappelijk werkers hebben de instructie om altijd aan de adviesvrager te vragen wat deze van het AMK verwacht. Het is tevens de bedoeling dat zij aan het eind van een gesprek vragen of de adviesvrager tevreden is. Het antwoord kan aanleiding zijn om een vervolgspraak te maken, eventueel na intern overleg met collega's. Het AMK heeft er geen zicht op of een advies wordt uitgevoerd zoals beoogd. Bij consulten hebben medewerkers wel een beeld over of adviezen zijn uitgevoerd en over de tevredenheid van de beller.

Een verbeterpunt is dat het AMK Friesland de bruikbaarheid van gegeven adviezen of consulten niet systematisch bewaakt. Adviezen en consulten worden niet periodiek intern geanalyseerd op inhoud of om trends te signaleren en informatie uit KITS over adviezen en consulten wordt niet periodiek in de teams besproken.

2.2 Vinden adviesvragers dat het verkregen advies of consult bruikbaar is?

Het antwoord op deze vraag is positief. Uit de resultaten van een enquête onder vijftien adviesvragers, blijkt dat adviesvragers het advies of consult van het AMK Friesland bruikbaar vinden. Nagenoeg alle adviesvragers vinden het advies of consult tijdig en passend en hebben het opgevolgd. Terugkijkend zijn alle adviesvragers tevreden.

Onderbouwing

De adviesvragers vinden het advies of consult tijdig en passend.

Adviezen worden tijdig gegeven. Adviesvragers geven aan dat het AMK goed en snel bereikbaar is en dat het advies nagenoeg altijd in het eerste telefoongesprek wordt gegeven.

Adviesvragers ervaren het contact met het AMK als laagdrempelig. Vijf respondenten hebben een consult gekregen, dat wil zeggen meerdere adviezen over één vraag. Zij vinden allen het aantal en de frequentie van de contacten met het AMK toereikend.

Op één adviesvrager na, vinden alle adviesvragers de adviezen passend. De respondent die het advies niet passend vond, is van mening dat de medewerker van het AMK niet goed wist in te gaan op haar vragen over de casus. Zij is daarom van mening dat de adviezen slechts voor een deel aansloten.

Alle adviesvragers vinden dat het AMK in het telefoongesprek voldoende informatie vraagt om de zorgen over het kind goed in beeld te krijgen. Bij bijna alle adviesvragers sluit het advies of consult goed aan bij de mogelijkheden van de adviesvragers om zélf iets te doen voor het kind en/of gezin. Een adviesvrager is van mening dat het advies niet goed aansloot bij haar mogelijkheden, omdat zij bij het uitvoeren van dit advies het risico liep de vertrouwensband met haar cliënt te schaden. Het AMK heeft aan alle adviesvragers duidelijk gevraagd of het advies bruikbaar is.

Twee van de geïnterviewde adviesvragers zijn medisch professional. Zij hebben hun vraag niet voorgelegd aan de vertrouwensarts van het AMK en geven hierbij aan dat medische expertise ook niet nodig was voor de betrokken casussen.

De adviesvragers volgen het advies op.

Alle adviesvragers hebben het advies of consult van het AMK (deels) opgevolgd. Dit heeft er echter niet altijd toe geleid dat de zorgen over het kind zijn verminderd. Een vijfde van de respondent geeft aan dat hun zorgen niet zijn verminderd. Veelal komt dit omdat het kind uit het zicht van de adviesvrager is geraakt.

Het merendeel van de adviesvragers is tevreden over de door het AMK gegeven adviezen en consulten.

Alle adviesvragers zijn tevreden over de adviezen of consulten die door het AMK zijn gegeven. Drie respondenten maken hierbij de kanttekening dat graag meer initiatief zien vanuit het AMK voor evaluatie na het advies, om zo na te kunnen bespreken of het advies is uitgevoerd en of de zorgen verminderd zijn. Nu raakt, aldus deze respondenten, de casus na advies geheel uit beeld bij het AMK.

Adviesvragers zijn over het algemeen tevreden over de deskundigheid, de goede overleggen, de goede samenwerking, de bereidwilligheid om mee te denken, de betrokkenheid van de AMK medewerkers en het laagdrempelig contact. De respondenten zijn van mening dat het AMK serieus omgaat met hun zorgen en vinden het contact plezierig, correct en professioneel.

De adviesvragers antwoorden unaniem dat zij in de toekomst zonder twijfel opnieuw contact op zouden nemen met het AMK. Alle respondenten zouden ook iemand anders, bijvoorbeeld een collega, in een vergelijkbare situatie adviseren om het AMK te bellen.

2.3 Borgt het AMK de bruikbaarheid van het advies en consult?

Het antwoord op deze vraag is negatief. Het AMK verzamelt niet periodiek informatie bij adviesvragers. Het AMK heeft hierdoor onvoldoende beeld van de mate waarin adviezen en consulten tijdig en passend zijn. Ook is niet duidelijk of adviezen en consulten worden opgevolgd en tot welke resultaten dit leidt. Hierdoor is het AMK niet in staat om op grond hiervan eventuele verbeteringen door te voeren.

Onderbouwing

Het AMK Friesland verzamelt niet periodiek informatie over de bruikbaarheid van adviezen en consulten.

De netwerkconsulenten ontvangen tijdens de informatiebijeenkomsten informatie over de bruikbaarheid van de adviezen en tevredenheid over de werkwijze van het AMK. Bij opmerkingen over het AMK koppelt de netwerkconsulent deze terug naar de teammanager. Dit kan leiden tot gerichte aanvullende voorlichting aan een specifieke instelling of doelgroep. Maar de informatie is niet geschikt om periodiek de bruikbaarheid te evalueren en te analyseren. Er vindt dan ook geen

systematische informatieverzameling en analyse plaats op organisatieniveau. Het AMK toetst de tevredenheid van adviesvragers niet en heeft er geen zicht op of de zorgen over het kind na een advies of consult verminderd zijn.

Het AMK voert op basis van verzamelde informatie geen verbeteringen door in de advies- en consultfunctie.

Aangezien tot dusver geen informatie is verzameld over de bruikbaarheid van de adviezen en consulten is het AMK ook niet in staat om op grond hiervan verbeteringen door te voeren.

Hoofdstuk 3 Eindoordeel en aanbevelingen

In dit hoofdstuk geeft de Inspectie Jeugdzorg in paragraaf 3.1 haar eindoordeel over de mate waarin het AMK Friesland bruikbare adviezen en consulten geeft voor beroepskrachten die daar om vragen en de mate waarin het AMK hier zicht op heeft. Daarna volgen in paragraaf 3.2. aanbevelingen aan het AMK Friesland.

3.1 Eindoordeel

De inspectie verwacht dat het AMK ervoor zorgt dat zij bruikbare adviezen en consulten geeft en dat adviesvragers het advies en consult van het AMK bruikbaar vinden. Daarnaast is het van belang dat het AMK zelf zicht heeft op de mate waarin het gegeven advies of consult bruikbaar is.

Het eindoordeel van de inspectie luidt dat het AMK Friesland goed bruikbare adviezen en consulten geeft. Het AMK zelf heeft echter beperkt zicht op de mate waarin het gegeven advies of consult bruikbaar is.

Het AMK Friesland zorgt voor bruikbare adviezen en consulten. Hiermee stimuleert en ondersteunt het AMK beroepskrachten bij hun aanpak van situaties van (mogelijke) kindermishandeling. Adviesvragers vinden de adviezen en consulten van het AMK bruikbaar, zij vinden het advies of consult tijdig en passend en volgen het advies of consult op. Het AMK borgt de bruikbaarheid van adviezen en consulten echter niet door periodiek informatie te verzamelen en te analyseren.

De inspectie is *positief* over de volgende punten:

- ***Adviezen en consulten van het AMK Friesland zijn tijdig en passend***

Het AMK is goed en snel bereikbaar. Adviesvragers krijgen direct een maatschappelijk werker te spreken die een advies geeft dat past bij hun zorgen en dat aansluit bij hun mogelijkheden om zélf iets te doen voor het kind en/of het gezin.

- ***Adviezen en consulten van het AMK Friesland worden opgevolgd en het merendeel van de adviesvragers is tevreden***

Uit het onderzoek van de inspectie blijkt dat adviezen en consulten worden opgevolgd en dat dit er in de meeste gevallen toe leidt dat de zorgen over het kind verminderen. Adviesvragers hebben waardering voor de deskundigheid en betrokkenheid van de maatschappelijk werkers en de goede samenwerking met het AMK. Ze hebben de ervaring dat het AMK serieus omgaat met hun zorgen en zouden een collega, in een vergelijkbare situatie, adviseren om het AMK te bellen.

- **Het AMK Friesland investeert in de bruikbaarheid van de adviezen en consulten**

De maatschappelijk werkers hebben heldere werkinstructies en hebben gerichte deskundigheidsbevordering gehad. In bijzondere situaties en bij vragen is altijd overleg met een collega, de gedragswetenschapper of de teammanager mogelijk. De laatste twee geven sturing aan de inhoud en het proces van advies en consult. Het AMK Friesland investeert in voorlichting aan en samenwerking met ketenpartners om de kennis over kindermishandeling te vergroten en wederzijds realistische verwachting over een ieders bijdrage aan de aanpak van kindermishandeling te bevorderen.

3.2 Aanbevelingen

Verbetering is mogelijk op de volgende punten:

- **Bij het AMK Friesland vindt geen systematische interne bewaking van de bruikbaarheid van gegeven adviezen of consulten plaats**

AMK medewerkers hebben de instructie om standaard na een gegeven advies of consult aan de adviesvrager te vragen of het advies of consult in de praktijk bruikbaar is. Uit de door de inspectie uitgevoerde enquête blijkt dit ook altijd te gebeuren. Dit geeft echter alleen informatie op casusniveau. Adviezen en consulten worden niet periodiek intern geanalyseerd en informatie uit KITS over adviezen en consulten wordt niet periodiek in de teams besproken. Hierdoor is het mogelijk dat adviezen en consulten niet eenduidig gegeven worden en dat trends in adviesvragen of problematiek niet door het AMK worden gesignaleerd, zodat het AMK hierop ook niet kan inspelen.

De inspectie beveelt daarom aan het AMK aan:

Zorg ervoor dat er periodiek een interne analyse plaatsvindt van de gegeven adviezen en consulten en pas indien nodig de werkwijze aan.

- **Het AMK Friesland heeft op organisatieniveau onvoldoende zicht op de bruikbaarheid van de adviezen en consulten.**

Op organisatieniveau wordt niet periodiek op systematische wijze informatie verzameld en geregistreerd over de bruikbaarheid van adviezen en consulten. Het AMK weet niet of haar adviezen worden opgevolgd en of dat er toe bijdraagt dat de (vermoedelijke) kindermishandeling stopt. Verder heeft het AMK er geen zicht op of de zorgen over het kind na een advies of consult verminderd zijn. Hierdoor ontbreekt de noodzakelijke informatie om de kwaliteit van de advies- en consultfunctie optimaal te bevorderen en heeft het AMK niet de mogelijkheid om bij te sturen als de door het AMK beoogde effecten onvoldoende worden bereikt.

De inspectie beveelt daarom aan het AMK aan:

Zorg voor het periodiek en systematisch in beeld brengen van de bruikbaarheid van de gegeven adviezen en consulten. Dit kan bijvoorbeeld door na een adviesgesprek de tevredenheid van de

adviesvrager te toetsen of door periodiek onderzoek in te stellen naar de vraag wat adviesvragers met het advies of consult hebben gedaan en tot welke resultaten dit heeft geleid.

Bijlage 1 Toetsingskader Kwaliteit Advies- en consultfunctie AMK

Het onderzoek van de inspectie richt zich op de kwaliteit van de advies- en consultfunctie van het AMK.

Het toetsingskader dat de inspectie na afstemming met de MOgroep Jeugdzorg heeft opgesteld in januari 2009¹⁰ vormt het uitgangspunt van het huidige onderzoek. Het huidige toetsingskader is toegespitst op de advies- en consultfunctie van het AMK en waar nodig zijn criteria en indicatoren toegevoegd die specifiek betrekking hebben op deze functie.

De centrale onderzoeksvraag luidt:

Geeft het AMK bruikbare adviezen en consulten voor diegenen die daar om vragen?

Onder bruikbare adviezen en consulten verstaat de inspectie adviezen en consulten die tijdig worden gegeven en die passend zijn, dat wil zeggen aansluiten bij de vraag en de mogelijkheden van de beller en bij de problemen van het kind en gezin.

In het onderzoek dienen de volgende twee deelvragen te worden beantwoord:

1. Vinden adviesvragers dat het verkregen advies of consult bruikbaar is?
 - a. Vindt de adviesvrager het advies tijdig en passend?
 - b. Heeft de adviesvrager het advies opgevolgd, en zo ja, met welk resultaat?
 - c. Is de adviesvrager, terugkijkend, tevreden over het door het AMK gegeven advies?
2. Heeft het AMK zicht op de mate waarin het gegeven advies of consult bruikbaar is?
 - a. Verzamelt het AMK informatie over de bruikbaarheid van de gegeven adviezen?
 - b. Analyseert het AMK de verzamelde informatie om vandaar uit verbeteringen door te voeren in de advies- en consultfunctie?
 - c. Heeft het AMK een beeld van de mate waarin adviezen en consulten worden opgevolgd en tot welke resultaten dit leidt?

¹⁰ Toetsingskader Advies- en Meldpunt Kindermishandeling 2009, website MOgroep en Inspectie Jeugdzorg

Thema	Criteria Wanneer is het goed?	Indicatoren Waaraan kun je dat zien?	Bronnen Hoe meten?
A. Transparantie	Het primair proces met betrekking tot de advies- en consultfunctie van het AMK verloopt transparant	<p>De werkwijze van het AMK is concreet beschreven, conform het Protocol van Handelen.</p> <p>Medewerkers zijn bekend met de werkwijze en handelen ernaar.</p> <p>De verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de verschillende functionarissen (gedragwetenschappers, teamleiders, maatschappelijk werkers, vertrouwensartsen) zijn vastgelegd.</p> <p>De dossiers zijn herleidbaar ingericht, zodat zichtbaar is welke medewerker wanneer wat heeft gedaan.</p> <p>In de dossiers zijn de afwegingen zichtbaar op grond waarvan het AMK tot een bepaalde aanpak of besluit komt.</p>	<p>Beleidsstukken (o.a. beschrijving werkproces)</p> <p>Dossiers</p> <p>Interviews</p> <p>Observatie</p>

Thema	Criteria Wanneer is het goed?	Indicatoren Waaraan kun je dat zien?	Bronnen Hoe meten?
B. Risico-inschatting	<p>Het AMK schat tijdens het advies en consult veiligheidsrisico's voor het kind zorgvuldig in.</p> <p>Het AMK schat de mogelijkheden van de beller om de kindermishandeling zelf aan te pakken zorgvuldig in.</p>	<p>Het AMK heeft eenduidige criteria om de ernst van de kindermishandeling en de veiligheid van het kind in te schatten.</p> <p>Medewerkers werken met de vastgestelde criteria.</p> <p>Om risico's in te schatten wordt gewerkt met:</p> <ul style="list-style-type: none"> - de ORBA-systematiek - risicotaxatie-instrumenten - intercollegiaal overleg <p>Het AMK heeft een vastgelegde werkwijze om de mogelijkheden van de beller in te schatten om de kindermishandeling zelf aan te pakken.</p> <p>Het AMK heeft richtlijnen om te bepalen of volstaan kan worden met een eenmalig advies of dat het AMK moet ondersteunen bij de uitvoering van het advies.</p> <p>Medewerkers werken conform deze werkwijze</p> <p>Medewerkers checken in het telefoongesprek of de verwachtingen van de beller over wie wat doet en de verantwoordelijkheidsverdeling (beller versus AMK) congruent zijn met de verwachtingen van het AMK.</p> <p>Aan medische (incl. ggz) professionals biedt het AMK de mogelijkheid hun vraag voor te leggen aan de vertrouwensarts.</p>	<p>Beleidsstukken</p> <p>Interviews</p> <p>Observatie</p> <p>Dossiers</p>
C. Planmatig handelen	<p>Medewerkers van het AMK handelen planmatig bij het geven van advies en consult.</p>	<p>Het AMK heeft richtlijnen voor de termijn waarbinnen het advies of consult gegeven wordt.</p> <p>Het AMK heeft richtlijnen voor hoe planmatig te handelen bij een</p>	<p>Dossiers</p> <p>Interviews</p> <p>Observatie</p> <p>Managementinformatie</p>

Thema	Criteria Wanneer is het goed?	Indicatoren Waaraan kun je dat zien?	Bronnen Hoe meten?
		<p>consult.</p> <p>Duidelijk is óf/ wanneer intercollegiaal dan wel multidisciplinair overleg nodig is bij de advies- en consultfunctie.</p> <p>De medewerkers werken conform deze richtlijnen.</p>	
D. Toetsing en sturing	Toetsing en sturing tijdens de advies- en consultfase gebeurt op geschikte wijze	<p>Teamleiders/gedragswetenschappers:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kennen de beschreven werkwijze van het AMK - sturen medewerkers aan op het uitvoeren van deze werkwijze - toetsen zaken inhoudelijk - leggen de uitkomst van deze toetsing vast. 	Interviews Dossiers
E. Zicht op bruikbaarheid adviezen en consulten	Het AMK borgt de bruikbaarheid van het advies en consult	<p>Het AMK verzamelt en analyseert periodiek informatie over de bruikbaarheid van adviezen en consulten.</p> <p>Het AMK voert op basis hiervan verbeteringen door in de advies- en consultfunctie.</p> <p>Het AMK vormt zich een beeld over de mate waarin de adviezen en consulten worden opgevolgd.</p> <p>Het AMK vormt zich een beeld van de resultaten van (het uitvoeren van) de adviezen en consulten.</p>	Beleidsstukken Interviews

Bijlage 2 Onderzoeksopzet

Het toezicht bestaat uit twee delen. Deel 1 is een onderzoek naar de uitvoering van de advies- en consultfunctie in de praktijk. De inspectie heeft in september 2010 het praktijkonderzoek bij het AMK Friesland uitgevoerd. Het praktijkonderzoek bestond uit de volgende onderdelen: een groepsinterview met twee medewerkers Centrale Toegang en een vertrouwensarts, een interview met de teammanager en de gedragswetenschapper en een analyse van elf recente digitale dossiers in KITS.

Deel 2 is een onderzoek onder adviesvragers. De inspectie doet per AMK representatieve uitspraken over de kwaliteit van de advies- en consultfunctie. De inspectie heeft daartoe een representatieve steekproef¹¹ getrokken uit beroepskrachten, waaronder medische (inclusief GGZ) professionals, die in de periode van april tot en met juni 2010 een advies of consult hebben gekregen van het AMK Friesland. In deze periode hebben in totaal 234 mensen een advies gekregen en 113 mensen een consult. De inspectie heeft gesproken met 10 beroepskrachten die een advies hebben gekregen en 5 beroepskrachten die een consult hebben gekregen. Aan deze 15¹² beroepskrachten is een gestructureerde vragenlijst voorgelegd met merendeels gesloten vragen. De vragen gaan over de mate waarin de adviesvrager vindt een bruikbaar advies te hebben gekregen van het AMK (zie onderzoeksvraag 1).

Na afronding van deel 1 en deel 2 heeft de inspectie in november 2010 een terugkoppeling aan de teammanager van het AMK gegeven. Het doel van deze terugkoppeling was tweeledig. Ten eerste heeft de inspectie het AMK geïnformeerd over de resultaten van de telefonische uitvraag bij adviesvragers. Ten tweede hebben de inspectie en het AMK de mogelijke verbanden besproken tussen deel 1 (de uitvoering) en deel 2 (de kwaliteit volgens de adviesvragers). De inspectie en het AMK hebben gereflecteerd op wat er goed gaat in de advies- en consultfunctie en wat nog verbetering behoeft.

¹¹ Met een betrouwbaarheidsmarge van 95%.

¹² De inspectie heft per AMK gestreefd naar een totaal aantal van 16 geslaagde gesprekken met beroepskrachten. In het geval van het AMK Friesland is dit niet gelukt. Dit heeft echter geen gevolgen voor de betrouwbaarheid van de uitspraken die op basis van de enquête zijn gedaan.

Bijlage 3 Telefonisch interview advies- consultvragers

Bureau Jeugdzorg in de provincie:

Locatie:

Naam geïnterviewde:

Datum interview:

Naam interviewer/inspecteur:

Begin met korte inleiding met:

Geachte mevrouw, meneer

Mijn naam isvan de Inspectie Jeugdzorg. In (maand) zijn wij bij het AMK geweest, daar hebben we gezien dat u in (maand) contact heeft gehad met het AMK. De inspectie houdt toezicht op de jeugdzorg, waaronder ook op het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling. Op dit moment doen we een onderzoek naar de bruikbaarheid van de door het AMK gegeven adviezen. Hiervoor stellen we een aantal vragen aan mensen die recentelijk contact met het AMK hebben gehad. De vragen gaan over hoe het advies is gegeven en hoe u het AMK hebt ervaren. Uw antwoorden verwerken we anoniem.

1. Wilt u meewerken aan het onderzoek?

Ja -> ga naar vraag (ga naar vraag 3)

Nee -> ga naar vraag (ga naar vraag 2)

2. Wat is de belangrijkste reden dat u de vragen van de Inspectie Jeugdzorg niet wilt beantwoorden?

.....
.....
.....
.....

3. Schikt het u dat ik nu de vragen stel?

Ja (ga naar vraag 5)

Nee (ga naar vraag 4)

4. Wanneer kan ik u benaderen voor de telefonische enquête?

.....
.....

5. Met welke intentie heeft u contact met het AMK opgenomen? Eventueel: wilde u een advies vragen of wilde u een melding doen?

Advies (ga naar vraag 8)

Consult (ga naar vraag 8)

Melding

Eventuele toelichting

.....
.....
.....
.....

[vragen 6 en 7 voor bellers die een melding wilden doen]

- 6. Heeft het AMK uw melding in behandeling genomen, dat wil zeggen de verantwoordelijkheid op zich genomen en de melding onderzocht?
O Ja (ga naar vraag 8)
O Nee

Uw intentie was om een melding te doen. Het AMK heeft echter besloten geen onderzoek te starten (m.a.w. om niet de verantwoordelijkheid over te nemen), maar u een advies/consult te geven en u te ondersteunen bij de uitvoering van dit advies.

- 7. Heeft het AMK bij u gecheckt of u het ermee eens was dat u zelf actie moest ondernemen?
 Ja, het AMK heeft dit gecheckt en we waren het eens
 Ja, het AMK heeft dit gecheckt en we waren het niet eens
 Nee, het AMK heeft dit niet gecheckt, maar ik was het er wel mee eens
 Nee, het AMK heeft dit niet gecheckt, en ik was het er niet mee eens
 Dat weet ik niet

Eventuele toelichting,

.....
.....
.....
.....

- 8. Heeft het AMK u in het gesprek het verschil tussen een advies, een consult en een melding duidelijk gemaakt?
O Ja, dat is mij duidelijk gemaakt
O Nee, dat is mij niet duidelijk gemaakt
O N.v.t, dit verschil was mij al bekend

Eventuele toelichting,

.....
.....
.....
.....

- 9. Waar heeft uw contact met het AMK uiteindelijk toe geleid?
O Advies (ga naar vraag 14)
O Consult (ga naar vraag 10)
O Melding -> EINDE VRAGENLIJST

10. Heeft het AMK u (actief) aangeboden om na het eerste telefoongesprek opnieuw contact te hebben om u te ondersteunen in het uitvoeren van het consult?

- Ja, dat hebben zij aangeboden
- Nee, dat hebben zij niet aangeboden, ik heb er zelf om gevraagd

Eventuele toelichting,

.....

.....

.....

.....

11. Wat vindt u van het aantal van de contacten?

- Toereikend
- Te veel / te vaak
- Te weinig
- Geen mening

Eventuele toelichting,

.....

.....

.....

.....

12. Wat vindt u van de frequentie van de contacten?

- Toereikend
- Te veel / te vaak
- Te weinig
- Geen mening

13. Vindt u dat het AMK voldoende beschikbaar was voor u om u te ondersteunen bij de uitvoering van het consult?

- Ja, het AMK was voldoende beschikbaar
- Nee, het AMK was onvoldoende beschikbaar

Eventuele toelichting,

.....

.....

.....

.....

14. Binnen welke sector bent u werkzaam?

- Algemeen maatschappelijk werk
- BJZ (zonder AMK)
- GGZ (Geestelijke gezondheidszorg volwassenen en jeugd)
- Huisarts
- Jeugdgezondheidszorg
- MEE
- Onderwijs
- Politie
- Ziekenhuis
- Anders, te weten: Tekstvak

15. U bent / respondent is werkzaam in gezondheidszorg (GZ) of geestelijke gezondheidszorg (GGZ)?
[Enquêteur vult deze vraag zelf in op grond van vraag 14, of vraagt het na bij twijfel]

- Ja
- Nee (ga naar vraag 17)

Eventuele toelichting,
.....
.....
.....
.....

16. U bent werkzaam als medisch professional of anderszins werkzaam in de gezondheidszorg of GGZ. Heeft het AMK u de mogelijkheid geboden uw vraag, of uw zorgen, voor te leggen aan de vertrouwensarts

- Ja
- Nee

Eventuele toelichting,
.....
.....
.....
.....

NU VOLGEN EEN AANTAL VRAGEN OVER DE INHOUD VAN HET ADVIES / HET CONSULT

17. Gaf het AMK het eerste advies/consult op dezelfde dag als het eerste telefoongesprek?
 Ja (ga naar vraag 20)
 Nee

18. Hoeveel dagen zaten er tussen het eerste telefoongesprek en het eerste gegeven advies?
..... dagen

19. Indien het AMK niet tijdens het eerste telefoongesprek het advies/consult gaf: Vindt u dat het eerste advies/ consult snel genoeg werd gegeven?
 Ja, het advies was snel genoeg
 Nee, het heeft té lang geduurd

Eventuele toelichting,
.....
.....
.....
.....

20. Vindt u dat het AMK voldoende informatie aan u heeft gevraagd om uw zorgen over het kind, om het probleem van het kind, goed in beeld te krijgen?
- Ja, het AMK had genoeg informatie om de zorgen goed in beeld te krijgen
 - Nee, het AMK had te weinig informatie om de zorgen goed in beeld te krijgen

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....

.....

.....

.....

21. Vindt u dat de adviezen/ consulten aansloten bij uw vraag, bij uw zorgen over het kind?
- Ja, het advies sloot goed aan
 - Deels
 - Nee, het advies sloot niet aan

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....

.....

.....

.....

22. Vindt u dat de adviezen/ consulten aansloten bij wat u zelf kon doen, bij uw eigen mogelijkheden om iets te doen voor het kind, het gezin?
- Ja, het advies sloot aan bij mijn mogelijkheden
 - Nee, het advies sloot niet aan bij mijn mogelijkheden

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....

.....

.....

.....

NU VOLGEN EEN AANTAL VRAGEN OVER HOE U DE ADVIEZEN EN DE CONSULTGESPREKKEN HEBT ERVAREN

23. Heeft het AMK aan u gevraagd of de adviezen/ consulten bruikbaar voor u waren?
- Ja, dat hebben zij gevraagd
 - Nee, dat hebben zij niet gevraagd

Eventuele toelichting,

.....

.....

.....

24. Heeft u de adviezen/ consulten opgevolgd?

- Ja, ik heb de adviezen (deels) opgevolgd (ga naar vraag 28)
- Nee, ik heb de adviezen niet opgevolgd

Eventuele toelichting,

.....
.....
.....
.....

25. Indien u adviezen niet heeft opgevolgd: Waarom niet?

.....
.....
.....
.....
.....

26. Indien u de adviezen/ consulten niet heeft opgevolgd: Heeft u dit nog teruggekoppeld aan het AMK?

- Ja, dat heb ik teruggekoppeld (ga naar vraag 28)
- Nee, dat heb ik niet teruggekoppeld

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....
.....
.....
.....

27. Indien u het niet opvolgen van de adviezen/ consulten aan het AMK heeft teruggekoppeld, wat heeft het AMK met uw terugkoppeling gedaan?

- Iets, te weten: [verplicht tekstveld]
- Niets
- Weet niet

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....
.....
.....
.....

28. Zijn de zorgen over het kind verminderd?

- Ja, de zorgen zijn verminderd
- Nee, de zorgen zijn niet verminderd

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....
.....
.....
.....

29. Zou u zelf nog een keer contact opnemen met het AMK?

- Ja, ik zou opnieuw contact opnemen
- Nee, ik zou geen contact meer opnemen
- Ik twijfel

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....

.....

.....

.....

30. Zou u anderen, in een vergelijkbare situatie als u bv. een collega, adviseren om het AMK te bellen?

- Ja, dat zou ik adviseren
- Nee, dat zou ik niet adviseren
- Ik twijfel

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....

.....

.....

.....

31. Bent u, terugkijkend, tevreden over deze adviezen/ consulten die door het AMK zijn gegeven?

- Tevreden (ga naar 34)
- Niet tevreden, niet ontevreden (ga naar 34)
- Ontevreden

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....

.....

.....

32. Indien u ontevreden bent, heeft u dit nog teruggekoppeld aan het AMK?

- Ja, dat heb ik teruggekoppeld (toelichting verplicht! Hoe, met wie, in welk stadium)
- Nee, dat heb ik niet teruggekoppeld (ga naar vraag 34) (toelichting verplicht!)

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....

.....

.....

.....

33. Indien u aan het AMK heeft teruggekoppeld dat u ontevreden was, wat heeft het AMK met uw terugkoppeling gedaan?

- Iets, te weten: [verplicht tekstveld]
- Niets
- Weet niet

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....

.....

.....

.....

TOT SLOT

34. Heeft u nog vragen/opmerkingen of tips voor het AMK of voor dit interview?

.....
.....
.....
.....

**DANK U WEL VOOR UW MEDEWERKING EN TIJD. UW ANTWOORDEN LEVEREN WAARDE-
VOLLE INFORMATIE OP VOOR ONS ONDERZOEK.**