

# **Kwaliteit van de Advies- en Consultfunctie van het AMK**

Onderzoek bij het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling  
Groningen



## 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 Groningen.

***Het eindoordeel van de inspectie luidt dat het AMK Groningen er onvoldoende voor zorgt dat zij bruikbare adviezen en consulten geeft.***

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

De wijze waarop het AMK Groningen uitvoering geeft aan de advies- en consultfunctie is kwetsbaar. Er is onvoldoende sprake van sturing op eenduidigheid en kwaliteit van de adviezen en consulten. Hierdoor is de kwaliteit van de adviezen en consulten niet geborgd. Ook de bereikbaarheid van het AMK buiten kantoortijden is niet goed. Weliswaar blijkt uit de telefonische interviews dat adviesvragers de adviezen en consulten van het AMK over het algemeen bruikbaar vinden, maar tegelijkertijd blijkt dat de bruikbaarheid van de adviezen en consulten wisselend is. Het risico is dan groot dat de beroepskracht zich onvoldoende ondersteund voelt en niet de juiste acties uitvoert, waardoor het advies van het AMK niet afdoende is om de (vermoedelijke) mishandeling te stoppen.

*Verbetering* is nodig op de volgende punten:

- Er zijn weinig specifieke werkinstructies voor de advies- en consultfunctie.

*De inspectie beveelt daarom aan het AMK aan:*

Zorg voor nadere werkinstructies die recht doen aan het belang van de advies- en consultfunctie van het AMK.

- De medewerkers ontvangen onvoldoende sturing en ondersteuning bij het geven van advies en consult en er is geen deskundigheidsbevordering specifiek gericht op de advies- en consultfunctie.

*De inspectie beveelt daarom aan het AMK aan:*

Zorg voor passende sturing, ondersteuning en deskundigheidsbevordering aan medewerkers bij het geven van advies en consult.

- Het AMK Groningen heeft 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.

De inspectie is *positief* over de volgende punten:

- Het AMK Groningen werkt met een klein vast team voor het geven van advies en consult en investeert in de samenwerking met ketenpartners;
- Adviesvragers vinden het advies of consult tijdig en veelal passend;
- Adviezen en consulten van het AMK Groningen worden grotendeels opgevolgd en het merendeel van de adviesvragers is tevreden.

## 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? .....	12
2.3    Borgt het AMK de bruikbaarheid van het advies en consult? .....	14
Hoofdstuk 3 Eindoordeel en aanbevelingen .....	15
3.1    Eindoordeel .....	15
Bijlage 1 Toetsingskader Kwaliteit Advies- en consultfunctie AMK .....	19
Bijlage 2 Onderzoeksopzet .....	23
Bijlage 3 Telefonisch interview advies- consultvragers.....	25



## 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 plaatsgevonden<sup>1</sup>.

In het Protocol van Handelen<sup>2</sup> 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.

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 met

---

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

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

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 adviesvrager<sup>3</sup>. 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 kindermishandeling<sup>4</sup> 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 consult te borgen dient het AMK periodiek informatie te verzamelen en te analyseren over de bruikbaarheid van adviezen en consulten.

---

<sup>3</sup> Onder adviesvrager wordt verstaan iedere beroepskracht die contact heeft opgenomen met het AMK en die een advies of een consult heeft gekregen.

<sup>4</sup> Advies stuurgroep aanpak kindermishandeling, januari 2009

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 2009<sup>5</sup> 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-systematiek<sup>6</sup> 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 consultfunctie<sup>7</sup>. De onderzoeksopzet 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 Groningen. In Hoofdstuk 2 staan de bevindingen van de inspectie over de wijze waarop het AMK 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 eendoordeel en doet zij aanbevelingen aan het AMK Groningen.

---

<sup>5</sup> Zie bijlage 1. en website MOgroep en Inspectie Jeugdzorg.

<sup>6</sup> 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.

<sup>7</sup> Een volledig verslag van de resultaten van de enquête en het praktijkonderzoek is opgenomen in een onderzoeksverslag (Onderzoeksverslag Toezicht AMK Groningen 2010).



## Hoofdstuk 2 Oordeel en onderbouwing

### Inleiding

In dit hoofdstuk benoemt de inspectie in paragraaf 2.1 factoren in de werkwijze van het AMK Groningen die er al dan niet toe bijdragen dat er bruikbare adviezen en consulten worden gegeven. In paragraaf 2.2 wordt beschreven in hoeverre adviesvragers de adviezen 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 negatief. In de werkwijze van het AMK Groningen zijn er meerdere factoren te benoemen die er voor zorgen dat de wijze waarop de advies- en consultfunctie is ingericht, kwetsbaar is. Het AMK heeft geen structuur die ervoor zorgt dat de adviezen en consulten passend zijn en dat de bruikbaarheid bewaakt wordt. Zo zijn er weinig specifieke werkinstructies voor de advies- en consultfunctie en ontvangen medewerkers weinig sturing bij deze taak. Verbeterpunten bij het AMK Groningen zijn verder het bieden van deskundigheidsbevordering specifiek gericht op de advies- en consultfunctie en het evalueren van de resultaten van adviezen en consulten. Positief is dat het AMK Groningen werkt met een klein vast team, van ervaren medewerkers, speciaal voor de uitvoering van deze functie. Ook positief is dat de intake-medewerkers in de telefoongesprekken altijd vragen of de beller verder kan met het advies of consult. Tot slot is de aandacht voor voorlichting aan en de samenwerking met ketenpartners positief te noemen.

### Onderbouwing

*Adviezen en consulten zijn tijdig maar het is niet duidelijk in hoeverre deze passend zijn.*

Bij het AMK Groningen worden adviezen direct tijdens het adviesgesprek gegeven en worden consulten over het algemeen redelijk snel afgehandeld. Daarnaast zijn er in de werkwijze van AMK Groningen weinig factoren te benoemen die bijdragen aan de bruikbaarheid van de adviezen en consulten.

Dit komt ten eerste omdat er weinig inhoudelijke instructies specifiek voor de advies- en consultfunctie zijn. De algemene richtlijn is: "Toegang als het kan, AMK als het moet". Inhoudelijke criteria voor het inschatten van veiligheidsrisico's voor het kind en voor het inschatten van de mogelijkheden van de beller heeft het AMK Groningen niet. Richtlijnen om te bepalen of volstaan kan worden met een eenmalig advies of dat het AMK moet ondersteunen bij de uitvoering van het advies, heeft het AMK Groningen eveneens niet. Wel is vaste werkwijze dat een advies altijd een consult kan worden, als de beller daar behoefte aan heeft. Ook is afspraak dat bij twijfel het gesprek geen advies mag blijven, maar een consult moet worden.

De informatie die in het digitale registratiesysteem KITS wordt opgenomen is vooral te zien als telefoonregistratie en tijdsverantwoording in plaats van als inhoudelijke verantwoording of productverantwoording. Dit heeft tot gevolg dat het registratiesysteem vervuild is. Of de adviezen passend zijn, is niet transparant: deze zijn in KITS moeilijk navolgbaar. Bij de consulten is de navolgbaarheid beter, al is ook hier de informatie beknopt.

Een tweede factor die de advies- en consultfunctie kwetsbaar maakt, is dat de medewerkers geen deskundigheidsbevordering ontvangen die specifiek gericht is op het geven van adviezen en consulten. De medewerkers hebben zelf wel het idee dat zij voldoende in staat zijn om een goede inschatting te maken van de mogelijkheden en capaciteiten van de gesprekspartners.

Positief is dat een aparte groep van vijf ervaren medewerkers bij de intake werken en dat er sprake is van intercollegiaal overleg bij de consulten. Ook positief is dat het AMK Groningen veel voorlichting geeft aan beroepskrachten over wat te verwachten met betrekking tot de advies- en consultfunctie in relatie tot de meldfunctie, zowel individueel als voor groepen. De samenwerking met ketenpartners, zoals het ASHG (Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld), is met name gericht op het op de juiste wijze uitvoeren van de gezamenlijke meldcodes.

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

Een derde factor die de advies- en consultfunctie kwetsbaar maakt is het ontbreken van sturing door een inhoudelijk leidinggevende. De teamleider is eindverantwoordelijk, maar de verantwoordelijkheid bij AMK Groningen ligt zo laag mogelijk in de organisatie. Sturing op de inhoud gebeurt door de medewerkers zelf via wekelijks intercollegiaal overleg tussen de vijf intakekokers en de vertrouwensarts. Adviezen kunnen hier worden ingebracht, maar dat gebeurt zelden. Naast deze consultbesprekingen raadplegen de medewerkers elkaar, waar nodig, tussendoor. De twee intake-medewerkers die tegelijk dienst doen in de intakekamer geven elkaar feedback op gepleegde telefoongesprekken. Het in KITS afvinken van de functionaliteit "gezien" gebeurt door de medewerker zelf. Deze taak is naar hen gedelegeerd door de teamleider van het AMK. De teamleider kijkt nooit in KITS bij adviezen en consulten. Ook anderszins is er geen sprake van toetsing of sturing op de kwaliteit en bruikbaarheid van de adviezen en consulten door de teamleider. Ook de gedragswetenschapper heeft nauwelijks een rol bij de advies- en consultfunctie. Deze komt pas in beeld bij de beslissing of een zaak een melding wordt.

Ten vierde geven de medewerkers zelf aan dat er geen evaluatie plaatsvindt van de resultaten van de adviezen of de consulten. Naar hun mening wordt hierbij onvoldoende stilgestaan.

Positief is dat de intake-medewerkers in de telefoongesprekken altijd vragen of de beller verder kan met het advies of de verstrekte informatie. Is dit niet het geval, dan wordt het gesprek niet afgerond.

## **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 zestien adviesvragers, blijkt dat adviesvragers het advies of consult van het AMK Groningen bruikbaar vinden.

Nagenoeg alle adviesvragers vinden het advies of consult tijdig en passend en hebben het opgevolgd. Terugkijkend is een grote meerderheid van de 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 in bijna alle gevallen in het eerste telefoongesprek wordt gegeven en anders op dezelfde dag. Twee respondenten die later teruggebeld werden, vonden het advies snel genoeg. 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. Ook vinden ze dat het AMK tijdig contact opneemt.

Een grote meerderheid van de adviesvragers vindt de adviezen passend, twee adviesvragers vinden de adviezen deels passend. In één geval omdat het volgens de respondent een lastige casus betrof, in het andere geval omdat de respondent het niet helemaal eens was met het advies. Alle adviesvragers vinden dat het AMK in het telefoongesprek voldoende informatie vraagt om de zorgen over het kind goed in beeld te krijgen. Op één adviesvrager na, vinden de adviesvragers dat het advies of consult goed aan sluit bij hun mogelijkheden om zélf iets te doen voor het kind en/of gezin. Twee adviesvragers, uit het onderwijs en de kinderopvang, zouden graag meer ondersteuning krijgen van het AMK.

Het AMK heeft tijdens het telefoongesprek aan alle respondenten gevraagd of het advies bruikbaar is.

Drie van de geïnterviewde adviesvragers zijn medisch professional. Twee van hen hebben gesproken met de vertrouwensarts, één met een maatschappelijk werker. De laatste geeft aan dat voor de vraag geen specifieke medische expertise nodig is.

*De adviesvragers volgen het advies op*

Op één na hebben alle adviesvragers het advies of consult van het AMK opgevolgd. De respondent die het advies niet heeft opgevolgd, deed dit niet omdat het advies naar haar mening niet goed aansloot bij de situatie.

Een derde van de adviesvragers geeft echter aan dat hun zorgen over het kind niet zijn vermindert. Veelal omdat het kind uit het zicht van de adviesvragers is geraakt of omdat het een moeilijke casus betrof.

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

Driekwart van de adviesvragers is tevreden over de adviezen of consulten die door het AMK zijn gegeven. Een kwart geeft aan niet tevreden, maar ook niet ontevreden te zijn. Drie respondenten die minder tevreden waren noemen dat de kwaliteit van de adviezen wisselend kan zijn. Twee respondenten zouden graag meer ondersteuning willen en één respondent is van mening dat zorgen rond een kind minder serieus worden genomen als het niet fysiek aantoonbaar is.

De adviesvragers die tevreden zijn noemen: de mogelijkheid dat iemand meedenkt over een casus, het laagdrempelige contact met het AMK, de goede bereikbaarheid zowel per telefoon als e-mail, de vakbekwaamheid en expertise van de medewerkers en het feit dat adviesvragers serieus worden genomen.

Alle adviesvragers zouden in de toekomst zonder twijfel opnieuw contact opnemen met het AMK. Ook antwoorden zij allen positief op de vraag of hij/zij iemand anders, bijvoorbeeld een collega, in een vergelijkbare situatie zou 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 Groningen verzamelt tot dusver niet periodiek informatie bij advies- en consultvragers. Het AMK heeft hierdoor onvoldoende beeld van de mate waarin adviezen 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 Groningen verzamelt niet periodiek informatie over de bruikbaarheid van adviezen en consulten.*

Het AMK verzamelt en analyseert geen informatie over de bruikbaarheid van haar adviezen. Het AMK toets de tevredenheid van adviesvragers niet. Het AMK heeft er geen zicht op of de zorgen over het kind na een advies of consult verminderd zijn. De verantwoordelijkheid voor het opvolgen van adviezen en consulten ligt bij de advies- en consultvragers, zo is het standpunt van AMK Groningen. Met de bevindingen uit het rapport van november 2009 van twee studenten van de Hanzehogeschool over de beeldvorming van het AMK heeft het AMK nog niets gedaan.

*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 Groningen 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 Groningen.

### 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 Groningen er onvoldoende voor zorgt dat zij bruikbare adviezen en consulten geeft.***

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

De wijze waarop het AMK Groningen uitvoering geeft aan de advies- en consultfunctie is kwetsbaar. Er is onvoldoende sprake van sturing op eenduidigheid en kwaliteit van de adviezen en consulten. Hierdoor is de kwaliteit van de adviezen en consulten niet geborgd. Ook de bereikbaarheid van het AMK buiten kantoor tijden is niet goed. Weliswaar blijkt uit de telefonische interviews dat adviesvragers de adviezen en consulten van het AMK over het algemeen bruikbaar vinden, maar tegelijkertijd blijkt dat de bruikbaarheid van de adviezen en consulten wisselend is. Het risico is dan groot dat de beroepskracht zich onvoldoende ondersteund voelt en niet de juiste acties uitvoert, waardoor het advies van het AMK niet afdoende is om de (vermoedelijke) mishandeling te stoppen.

*Verbetering* is nodig op de volgende punten:

- ***Er zijn weinig specifieke werkinstructies voor de advies- en consultfunctie.***

Er zijn weinig inhoudelijke richtlijnen specifiek voor de advies- en consultfunctie of voor intercollegiale toetsing. Algemene richtlijn is: "Toegang als het kan, AMK als het moet". Risico hiervan is dat de AMK-medewerkers terughoudender zijn dan wenselijk is.

*De inspectie beveelt daarom aan het AMK aan:*

Zorg voor nadere werkinstructies die recht doen aan het belang van de advies- en consultfunctie van het AMK.

- **De medewerkers ontvangen onvoldoende sturing en ondersteuning bij het geven van advies en consult.**

De teamleider en gedragswetenschapper hebben geen zicht op de inhoud en kwaliteit van gegeven adviezen en consulten. Zij kijken nooit in KITS en nemen geen deel aan de consultbesprekingen tussen de medewerkers onderling. Medewerkers worden niet gewezen op eventuele valkuilen. De inhoud en de kwaliteit van de gegeven adviezen kan hierdoor wisselend zijn. Hierdoor bestaat het risico dat beroepskrachten niet de juiste acties uitvoeren, waardoor het advies van het AMK niet afdoende is om de (vermoedelijke) mishandeling te stoppen.

*De inspectie beveelt daarom aan het AMK aan:*

Zorg voor passende sturing en ondersteuning aan medewerkers bij het geven van advies en consult.

- **Er is geen deskundigheidsbevordering specifiek gericht op de advies- en consultfunctie.**

Medewerkers zijn ORBA geschoold maar van aanvullende deskundigheidsbevordering op het gebied van de advies- en consultfunctie is geen sprake. Onduidelijk is of medewerkers voldoende geschoold zijn om samen met de adviesvrager de veiligheidsrisico's voor het kind in te schatten. Ook is in de deskundigheidsbevordering van de AMK-medewerkers nog onvoldoende structurele aandacht voor de manier waarop medewerkers de mogelijkheden van de adviesvrager inschatten.

*De inspectie beveelt daarom aan het AMK aan:*

Biedt de medewerkers deskundigheidsbevordering aan gericht op de advies- en consultfunctie.

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

Er 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 intern de gegeven adviezen periodiek te analyseren en bespreken 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.

De inspectie is *positief* over de volgende punten:

- ***Het AMK Groningen werkt met een klein vast team voor het geven van advies en consult en investeert in de samenwerking met ketenpartners.***

Naast het werken met een klein vast team van ervaren medewerkers voor de advies- en consultfunctie is de aandacht voor de voorlichting aan beroepskrachten over de advies- en consultfunctie van het AMK positief te noemen. Met ketenpartners, zoals het Advies- en Steunpunt Huiselijk Geweld, werkt het AMK samen, vooral om contacten vanuit krachtwijken te vergemakkelijken.

- ***Adviesvragers vinden het advies of consult tijdig en veelal passend.***

Het AMK is tijdens kantooruren goed bereikbaar. Adviesvragers vinden dat het AMK om voldoende informatie heeft gevraagd om de zorgen over het kind goed in beeld te krijgen. Het gegeven advies of consult sluit volgens het merendeel van de adviesvragers goed aan bij mogelijkheden van de adviesvragers om zélf iets te doen voor het kind en/of gezin.

- ***Adviezen en consulten van het AMK Groningen worden grotendeels opgevolgd en het merendeel van de adviesvragers is tevreden.***

Uit het onderzoek van de inspectie blijkt dat adviezen en consulten grotendeels worden opgevolgd en dat het merendeel van de adviesvragers tevreden is. Adviesvragers vinden de mogelijkheid dat het AMK meedenkt over een casus prettig. Zij zouden een collega, in een vergelijkbare situatie, adviseren om het AMK te bellen. Aan alle adviesvragers is door het AMK gevraagd of zij het gegeven advies bruikbaar vinden.



## 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 2009<sup>8</sup> 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?

---

<sup>8</sup> Toetsingskader Advies- en Meldpunt Kindermishandeling 2009, website MOgroep en Inspectie Jeugdzorg

<b>Thema</b>	<b>Criteria</b> Wanneer is het goed?	<b>Indicatoren</b> Waaraan kun je dat zien?	<b>Bronnen</b> Hoe meten?
<b>A. Transparantie</b>	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 (gedragswetenschappers, 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>B. Risico-inschatting</b>	<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"> <li>- de ORBA-systematiek</li> <li>- risicotaxatie-instrumenten</li> <li>- intercollegiaal overleg</li> </ul> <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>
<b>C. Planmatig handelen</b>	<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>	
<b>D. Toetsing en sturing</b>	Toetsing en sturing tijdens de advies- en consultfase gebeurt op geschikte wijze	<p>Teamleiders/gedragswetenschappers:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kennen de beschreven werkwijze van het AMK</li> <li>- sturen medewerkers aan op het uitvoeren van deze werkwijze</li> <li>- toetsen zaken inhoudelijk</li> <li>- leggen de uitkomst van deze toetsing vast.</li> </ul>	Interviews Dossiers
<b>E. Zicht op bruikbaarheid adviezen en consulten</b>	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 juni 2010 het praktijkonderzoek bij het AMK Groningen uitgevoerd. Het praktijkonderzoek bestond uit de volgende onderdelen: een groepsinterview met twee intakemedewerkers en een vertrouwensarts, een groepsinterview met een teamleider, een praktijkbegeleider en een gedragsdeskundige en een analyse van dertien 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 steekproef<sup>9</sup> 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 Groningen. In deze periode hebben in totaal 227 mensen een advies gekregen en 100 mensen een consult. De inspectie heeft gesproken met 11 beroepskrachten die een advies hebben gekregen en 5 beroepskrachten die een consult hebben gekregen. Aan deze 16 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 begin december 2010 een terugkoppeling aan de teamleider 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 verbetering nodig heeft en wat er goed gaat in de advies- en consultfunctie.

---

<sup>9</sup> Met een betrouwbaarheidsmarge van 95%.



## 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 is .....van 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 WAARDEVOLLE INFORMATIE OP VOOR ONS ONDERZOEK.**