

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

Onderzoek bij het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling  
Limburg, locatie Zuid-Limburg



## 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 Limburg, locatie Zuid-Limburg.

***Het eindoordeel van de inspectie luidt dat het AMK Limburg voldoende 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 Limburg zorgt in voldoende mate 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 Limburg zijn tijdig en passend.
- Adviezen en consulten van het AMK Limburg worden opgevolgd en een grote meerderheid van de adviesvragers is tevreden.
- Het AMK Limburg heeft het primair proces zo ingericht dat dit voor een belangrijk deel bijdraagt aan goede adviezen.
- Het AMK Limburg bewaakt via de consultfunctie de veiligheid van ongeboren en pasgeboren kinderen van risico-ouders.

*Verbetering* is nodig op de volgende punten:

- AMK-medewerkers ervaren een hoge werkdruk bij de advies- en consultfunctie. Veel werkafspraken zijn niet vastgelegd, adviezen en consulten worden niet altijd tijdig geregistreerd en het komt voor dat afspraken bij consulten niet worden nagekomen. Ook de bereikbaarheid van medewerkers laat soms te wensen over.

*De inspectie beveelt daarom aan het AMK aan:*

Zorg er voor dat er voor de medewerkers voldoende tijd en ondersteuning beschikbaar is om hun werkzaamheden bij advies en consult op een vastgestelde wijze te kunnen verrichten.

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

*De inspectie beveelt daarom aan het AMK aan:*

Zorg voor het systematisch en periodiek 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? .....	15
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 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.

---

<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.

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 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

---

<sup>3</sup> Onder adviesvragers 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

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 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 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 Limburg, locatie Zuid-Limburg. In Hoofdstuk 2 staan de bevindingen van de inspectie over de wijze

---

<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 Limburg 2010).

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 eindoordeel en doet zij aanbevelingen aan het AMK Limburg.

## Hoofdstuk 2 Oordeel en onderbouwing

### Inleiding

In dit hoofdstuk benoemt de inspectie in paragraaf 2.1 factoren in de werkwijze van het AMK Limburg 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 deels positief. In de werkwijze van het AMK Limburg zijn vier factoren te benoemen die bijdragen aan de bruikbaarheid van de adviezen en consulten. Door een vast team, veelvuldig intercollegiaal en interdisciplinair overleg, een proactieve opstelling bij consulten en investeren in de samenwerking met ketenpartners draagt het AMK bij aan kwalitatief goede, bruikbare adviezen en consulten. Er is echter ook sprake van een drietal verbeterpunten in de werkwijze van het AMK Limburg met betrekking tot adviezen en consulten. Veel werkafspraken zijn niet vastgelegd, medewerkers ervaren een hoge werkdruk en de bruikbaarheid van adviezen en consulten wordt niet systematisch bewaakt.

### Onderbouwing

*Adviezen en consulten zijn grotendeels tijdig en passend.*

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

Ten eerste werkt het AMK met vaste medewerkers voor de bureaudienst om de eenduidigheid te bevorderen en de kwaliteit te verhogen. Drie ervaren maatschappelijk werkers werken in toerbeurt steeds een langere periode bij de bureaudienst. De bureaudienst is dagelijks telefonisch bereikbaar. Adviezen worden direct door de bureaudienstmedewerker gegeven.

Een tweede factor die bijdraagt aan de bruikbaarheid van adviezen is dat er bij adviezen en consulten veelvuldig intercollegiaal en/of interdisciplinair overleg plaatsvindt. Om risico's in te schatten gebruiken bureaudienstmedewerkers de CARE.NL en ORBA, daarnaast vindt bij consultvragen altijd een intercollegiale toetsing plaats. Deze wordt standaard aangemaakt in het registratiesysteem van het AMK (KITS). De bureaudienstmedewerker wijst deze toe aan een collega, de teamleider, de gedragswetenschapper of de vertrouwensarts. De collega leest het consult digitaal en stelt vragen of maakt opmerkingen. Ook bij adviezen wordt regelmatig intercollegiaal overleg gevoerd of om intercollegiale toetsing gevraagd. Alle consulten worden bij afsluiting getoetst door de teamleider dan wel de gedragswetenschapper.

Een verbeterpunt is het feit dat veel praktische werkafspraken niet zijn vastgelegd. Door de kleinschaligheid van het AMK Limburg wordt in de praktijk wel eenduidig gewerkt, maar deze werkwijze is kwetsbaar en van personen afhankelijk.

Een derde positieve factor is dat het AMK Limburg op een proactieve wijze invulling geeft aan de advies- en consultfunctie. Uitgangspunt is steeds het belang van het kind. Om in de gaten te houden of adviezen worden opgevolgd, wordt veelal een consult gegeven. Gedurende de consulten worden adviesvragers actief benaderd en worden heldere afspraken gemaakt over de verantwoordelijkheid voor de veiligheid van het kind. De inhoud en de afspraken van met name de consulten worden uitgebreid geregistreerd in KITS.

Het AMK Limburg heeft een protocol "risico-ouders van ongeboren en pasgeboren kinderen" opgesteld. Het protocol is goed bekend bij ketenpartners, zoals gynaecologen, verloskundigen en huisartsen waardoor er veel aanmeldingen binnen komen. Deze worden geregistreerd als consult. In dergelijke gevallen mobiliseert het AMK de hulpverlening rondom het gezin. Indien nodig wordt het consult een melding als de baby geboren is. Tot zes weken na de geboorte loopt de bemoeienis door.

Een vierde positieve factor is dat het AMK Limburg investeert in de samenwerking met ketenpartners. Er wordt voorlichting gegeven onder meer over het AMK door DAK (Deskundigheidsbevordering aanpak Kindermishandeling), een aparte afdeling van BJZ. Zelf geven de medewerkers ook voorlichting over het AMK, de vertrouwensarts geeft bijvoorbeeld voorlichting aan huisartsen in opleiding. Als tijdens de voorlichting een signaal met onvrede over het AMK gehoord wordt dan wordt meteen contact met deze beroepskracht opgenomen. Ook zijn er structurele overleggen bijvoorbeeld tweejaarlijks met alle schoolartsen en een bovenregionaal overleg kindermishandeling.

*Het AMK bewaakt de bruikbaarheid adviezen en consulten deels.*

De bureaudienstmedewerkers van het AMK Limburg vragen bij elke casus bij afsluiting of de melder vooruit kan met het advies of consult en of het naar tevredenheid is verlopen. Gezamenlijk wordt nagegaan of de doelen van de beller zijn behaald. Het is de cultuur bij het AMK Limburg dat er door medewerkers veel verantwoordelijkheid wordt gevoeld voor consultzaken en dat hier veel tijd aan wordt besteed. Een verbeterpunt is dat hierdoor door de medewerkers te veel tijdsdruk in het werk wordt ervaren. Medewerkers geven aan dat zij door de hoge werkdruk achterstand oplopen in de registratie en in de afhandeling van consulten.

Een derde verbeterpunt is dat het AMK Limburg de bruikbaarheid van gegeven adviezen of consulten niet systematisch bewaakt. Er is naast de check op bruikbaarheid bij afronding van het consult, geen sprake van interne kwaliteitsbewaking. Adviezen en consulten worden intern niet periodiek 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 zestien adviesvragers, blijkt dat adviesvragers het advies of consult van het AMK Limburg bruikbaar vinden. Nagenoeg alle adviesvragers vinden het advies of consult tijdig en passend en hebben het opgevolgd. Terugkijkend is een meerderheid van de adviesvragers tevreden.

### Onderbouwing

*De adviesvragers vinden het advies of consult tijdig en passend.*

Adviezen worden over het algemeen tijdig gegeven. Adviesvragers geven aan dat het AMK goed en snel bereikbaar is. Drie respondenten zijn echter minder tevreden over de bereikbaarheid. Naar hun mening heeft het AMK krappe openingstijden. Het AMK is vooral op woensdag, vrijdagmiddag en buiten kantoor tijden moeilijk te bereiken. Het advies wordt in nagenoeg alle gevallen in het eerste telefoongesprek gegeven en anders op dezelfde dag. Adviesvragers ervaren het contact met het AMK als laagdrempelig. Twee respondenten werden later teruggebeld. Bij één respondent was dit één dag later en bij de andere respondent zeven dagen later. In het laatste geval vond de respondent dat het te lang duurde voordat het advies werd gegeven. Deze respondent heeft zelf meermalen contact opgenomen met het AMK voordat zij haar contactpersoon kon spreken.

Twaalf van de zestien respondenten hebben een consult gekregen, dat wil zeggen meerdere adviezen over eenzelfde adviesvraag. Op één na vinden zij allen het aantal en de frequentie van de contacten met het AMK toereikend. De respondent die hier niet tevreden over is, vindt ook dat het AMK niet bereid was verder met haar mee te denken over de casus.

Een meerderheid van de adviesvragers vindt de adviezen passend, drie adviesvragers vinden de adviezen niet goed aansluiten op hun vraag. Van de respondenten die het advies niet goed vinden aansluiten, hadden twee het AMK gebeld met de intentie een melding te doen. De derde respondent legt uit dat een kind in gevaar kan komen als het advies, te weten de ouders inlichten over bedenkingen van de school, wordt opgevolgd.

Veertien van de zestien adviesvragers vinden dat het AMK in het telefoongesprek voldoende informatie vraagt om de zorgen over het kind goed in beeld te krijgen. Twee respondenten, die vinden dat het AMK niet voldoende informatie vraagt, zijn van mening dat er niet genoeg ruimte is in het gesprek om de casus goed uit te diepen. Bij veertien van de zestien 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.

Aan dertien respondenten heeft het AMK gevraagd of het advies of consult bruikbaar is. De respondenten aan wie dit niet nadrukkelijk is gevraagd, geven aan dat dit desondanks wel duidelijk werd uit het gesprek.

Tien van de geïnterviewde adviesvragers zijn medisch professional. Vier van hen kregen advies van een vertrouwensarts en zes hebben gesproken met een maatschappelijk werker. Twee medisch professionals die niet met een vertrouwensarts hadden gesproken, zijn later teruggebeld door de

maatschappelijk werker nadat deze had overlegd met de vertrouwensarts. Twee medisch professionals zeggen alleen met de vertrouwensarts te spreken als daar specifieke behoefte aan 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, gaf als reden dat zij het niet eens was met het advies. Zij voelde zich niet serieus genomen en heeft dit teruggekoppeld aan het AMK. Het AMK is daar volgens haar echter niet op ingegaan.

Hoewel de meeste respondenten het advies hebben opgevolgd, zijn de zorgen over het kind bij een derde van de respondenten niet verminderd. Veelal omdat het kind uit het zicht van de adviesvrager is geraakt en de thuissituatie van het kind niet is verbeterd.

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

Een ruime meerderheid van de adviesvragers is tevreden over de adviezen of consulten die door het AMK zijn gegeven. Twee respondenten geven echter aan niet tevreden te zijn. Opvallend is dat alle medische professionals wel tevreden zijn.

Adviesvragers zijn over het algemeen tevreden over: de nazorg en evaluatie van het gegeven advies, de expertise van het AMK, het laagdrempelige contact en de betrokkenheid van de AMK medewerkers. De geïnterviewde medisch professionals zijn zeer tevreden over de participatie van het AMK in het team kindermishandeling.

Van de twee ontevreden respondenten heeft één haar ontevredenheid teruggekoppeld aan het AMK. Het AMK heeft hier volgens haar echter niets mee gedaan. De andere respondent heeft haar onvrede niet teruggekoppeld, omdat zij het adviesgesprek onaangenaam vond. Zij wilde niemand tegen het hoofd stoten om de lijnen met het AMK open te houden voor eventuele toekomstige gebeurtenissen.

Op twee na, zouden alle adviesvragers in de toekomst zonder twijfel opnieuw contact opnemen met het AMK. Een adviesvrager twijfelt of zij opnieuw contact op zou nemen. Zij voelt zich echter verplicht om dit wel te doen. Een adviesvrager zou geen contact meer opnemen. Zij is van mening dat zij zo weinig ondersteuning krijgt, dat zij ook kan handelen zonder advies van het AMK.

Op één adviesvrager na, antwoorden alle adviesvragers positief op de vraag of hij/zij iemand anders, bijvoorbeeld een collega, in een vergelijkbare situatie zou adviseren om het AMK te bellen. De respondent die de vraag negatief beantwoordt is van mening dat het AMK moeilijk bereikbaar is en uiteindelijk te weinig actie onderneemt. Deze respondent had contact met het AMK opgenomen met de intentie een melding te doen.

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

Het antwoord op deze vraag is negatief. Het AMK verzamelt tot dusver 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 Limburg verzamelt niet periodiek informatie over de bruikbaarheid van adviezen en consulten.*

Het AMK heeft tot dusver op organisatieniveau geen informatie bij adviesvragers verzameld en geanalyseerd over de bruikbaarheid van haar adviezen.

Het AMK heeft tot dusver op organisatieniveau geen informatie bij adviesvragers verzameld en geanalyseerd over de bruikbaarheid van haar adviezen. Het AMK toetst 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.

*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 Limburg 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 Limburg.

### 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 Limburg voldoende 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 Limburg zorgt in voldoende mate 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 Limburg zijn tijdig en passend.***

Het AMK is in de beleving van beroepskrachten laagdrempelig. Adviesvragers krijgen een deskundige, betrokken AMK-medewerker aan de telefoon. Het gegeven advies of consult sluit goed aan bij de zorgen over het kind en nagenoeg altijd ook bij de mogelijkheden van de adviesvragers om zélf iets te doen voor het kind en/of gezin.

- ***Adviezen en consulten van het AMK Limburg worden opgevolgd en een grote meerderheid van de adviesvragers is tevreden.***

Uit het onderzoek van de inspectie blijkt dat adviezen en consulten worden opgevolgd en dat een grote meerderheid van de adviesvragers tevreden is. Alle medische professionals die een advies of consult hebben gekregen zijn tevreden. Adviesvragers vinden het waardevol om met het AMK te overleggen en af te stemmen. Zij zouden een collega, in een vergelijkbare situatie, adviseren om het AMK te bellen.

- **Het AMK Limburg heeft het primair proces zo ingericht dat dit voor een belangrijk deel bijdraagt aan goede adviezen.**

Adviezen en consulten worden gegeven door een gespecialiseerd team van ervaren medewerkers. Het AMK Limburg geeft een proactieve wijze invulling aan de advies- en consultfunctie. Om in de gaten te houden of adviezen worden opgevolgd wordt veelal een consult gegeven. Gedurende de consulten worden ketenpartners actief benaderd en worden heldere afspraken gemaakt over de verantwoordelijkheid voor de veiligheid van het kind. Bij zowel adviezen als consulten vindt veelvuldig intercollegiaal en/of interdisciplinair overleg plaats. AMK medewerkers vragen na een gegeven advies of consult aan de adviesvrager of het advies of consult in de praktijk bruikbaar is.

**Het AMK Limburg bewaakt via de consultfunctie de veiligheid van ongeboren en pasgeboren kinderen van risico-ouders.**

Het AMK Limburg heeft een protocol "risico-ouders van ongeboren en pasgeboren kinderen" opgesteld. Ketenpartners melden zwangerschappen van risico-ouders bij het AMK. Deze worden geregistreerd als consult. Het AMK mobiliseert de hulpverlening rondom het gezin. Indien nodig wordt het consult een melding als de baby geboren is.

### 3.2 Aanbevelingen

*Verbetering is nodig op de volgende punten:*

- **AMK-medewerkers ervaren een hoge werkdruk bij de advies- en consultfunctie.**  
Medewerkers ervaren een hoge werkdruk en ook de bereikbaarheid van medewerkers laat, zo blijkt uit de enquête, soms te wensen over. Veel werkafspraken zijn niet vastgelegd, adviezen en consulten worden niet altijd tijdig geregistreerd en het komt voor dat afspraken bij consulten niet worden nagekomen. 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.

*De inspectie beveelt daarom aan het AMK aan:*

Zorg er voor dat er voor de medewerkers voldoende tijd en ondersteuning beschikbaar is om hun werkzaamheden bij advies en consult op een vastgestelde wijze te kunnen verrichten.

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

Adviezen en consulten worden niet periodiek intern geanalyseerd en informatie (bijvoorbeeld uit het digitale registratiesysteem KITS) over adviezen en consulten wordt niet in de teams besproken. Verder verzamelt het AMK niet periodiek op systematische wijze informatie over de bruikbaarheid van adviezen en consulten bij adviesvragers. Het AMK weet niet of haar adviezen worden opgevolgd en of dat er toe bijdraagt dat de (vermoedelijke) kindermishandeling stopt. Ook heeft het AMK er geen zicht op of de zorgen over het kind na een advies of consult vermin-

derd 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 zo nu en dan 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 2009 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>

<b>Thema</b>	<b>Criteria</b> Wanneer is het goed?	<b>Indicatoren</b> Waaraan kun je dat zien?	<b>Bronnen</b> 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>

<b>Thema</b>	<b>Criteria</b> Wanneer is het goed?	<b>Indicatoren</b> Waaraan kun je dat zien?	<b>Bronnen</b> 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>	<p>Interviews</p> <p>Dossiers</p>
<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>	<p>Beleidsstukken</p> <p>Interviews</p>

## 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 oktober 2010 het praktijkonderzoek bij het AMK Limburg, locatie Zuid-Limburg uitgevoerd. Het praktijkonderzoek bestond uit de volgende onderdelen: een groepsinterview met twee medewerkers van de bureaudienst en een vertrouwensarts, een interview met een teamleider en een gedragswetenschapper, een analyse van zestien recente digitale dossiers in KITS en het meeluisteren met twee telefonische adviesvragen.

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 Limburg. In deze periode hebben in totaal 47 mensen een advies gekregen en 111 mensen een consult. De inspectie heeft gesproken met 4 beroepskrachten die een advies hebben gekregen en 12 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 januari 2011 een terugkoppeling aan de manager 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.

---

<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 0)  
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.**