

Kwaliteit van de Advies- en Consultfunctie van het AMK

Onderzoek bij het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling
Overijssel, locatie Hengelo

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 Overijssel, locatie Hengelo.

Het eindoordeel van de inspectie luidt dat het AMK Overijssel 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 Overijssel 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. 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. Bovendien stellen medewerkers zich bij het geven van adviezen afhoudend op. 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. Zorg hierbij tevens voor het opnemen van een (expliciete) risico-inschatting in

de werkwijze van het Centrale Aanmeldteam.

- De medewerkers ontvangen onvoldoende inhoudelijke sturing, ondersteuning en deskundigheidsbevordering bij het geven van adviezen en consulten.

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 Overijssel 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 Overijssel bewaakt tot op zekere hoogte de bruikbaarheid van de adviezen en consulten op casusniveau.
- Adviesvragers vinden het advies of consult tijdig en veelal passend.
- Adviezen en consulten van het AMK Overijssel 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?	13
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 plaatsgevonden¹.

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

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

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

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

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

de minderjarige of het gezin. Dit onderzoek van de inspectie beperkt zich daarom tot de bruikbaarheid van adviezen en consulten aan beroepskrachten.

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

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

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

Het onderzoek

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

De twee centrale onderzoeksvragen luiden:

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

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

Tevens vindt de inspectie het van belang dat het AMK zelf zicht heeft op de bruikbaarheid van de gegeven adviezen en consulten. Hierdoor kan het AMK zichzelf verbeteren en bijsturen als de door het AMK beoogde effecten onvoldoende worden bereikt. Om de bruikbaarheid van het advies en consult te borgen dient het AMK periodiek informatie te verzamelen en te analyseren over de bruikbaarheid van adviezen en consulten.

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

⁴ Advies stuurgroep aanpak kindermishandeling, januari 2009

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?

Onderzoekopzet

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

Het onderzoek bestaat per AMK uit een enquête onder zestien beroepskrachten, gecombineerd met een praktijkonderzoek naar het primair proces van de advies- en consultfunctie⁷. De 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 Overijssel, locatie Hengelo. 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 Overijssel.

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

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

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

Hoofdstuk 2 Oordeel en onderbouwing

Inleiding

In dit hoofdstuk benoemt de inspectie in paragraaf 2.1 factoren in de werkwijze van het AMK Overijssel 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 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 overwegend negatief. In de werkwijze van het AMK Overijssel zijn meerdere factoren te benoemen die er voor zorgen dat de wijze waarop de advies- en consultfunctie is ingericht, kwetsbaar is. Zo zijn er weinig specifieke werkinstructies voor de advies- en consultfunctie en ontvangen medewerkers weinig sturing en ondersteuning bij deze taak. Een verbeterpunt bij het AMK Overijssel is verder het actief door de organisatie aanbieden van deskundigheidsbevordering specifiek gericht op de advies- en consultfunctie. Deze verbeterpunten zijn des te meer van belang omdat er geen speciaal team is voor de uitvoering van deze functie. Positief is dat, hoewel het beleid daarin niet voorziet, de medewerkers altijd in het gesprek met adviesvragers vragen naar de bruikbaarheid van het gegeven advies of consult.

Onderbouwing

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

Bij het AMK Overijssel worden adviezen direct tijdens het adviesgesprek gegeven of op de dag dat ze binnenkomen afgehandeld. Bij consulten is niet duidelijk of deze binnen de afgesproken termijn zijn afgehandeld. De informatie hierover in KITS (het digitale registratiesysteem van het AMK) geeft hierover geen uitsluitsel.

De wijze waarop de uitvoering van de advies- en consultfunctie bij het AMK Overijssel georganiseerd is, is kwetsbaar.

Dit komt ten eerste omdat er, naast het Protocol van Handelen, weinig inhoudelijke instructies zijn specifiek voor de advies- en consultfunctie. Dit klemmt te meer omdat er geen speciaal team is voor de advies- en consultfunctie van het AMK. Sinds 1 januari 2010 heeft Bureau Jeugdzorg Overijssel een Centraal Aanmeldteam waarin dertien personen werken. Zorgmeldingen in brede zin komen bij dit team binnen. Voor deze organisatievorm is gekozen met het doel om niet alleen vanuit de mogelijkheden van het AMK maar breder te bezien of en zo ja welke (al of niet te indiceren) interventies mogelijk zijn.

De medewerkers van het Centraal Aanmeldteam beschikken over een placemat, die op ORBA gestoeld is, waarop risicofactoren staan beschreven voor een melding. Deze zijn ook bruikbaar voor advies en consult. Er wordt hiernaast geen gebruik gemaakt van een instrument voor risico-inschatting. Ook wordt - door het gebrek aan beleid hiervoor - nauwelijks door medewerkers beschreven wat het probleem is waarover de adviesvrager belt, wat er aan de hand is met het kind, en wat de mogelijkheden van de adviesvrager zijn. Risico van deze werkwijze is dat een advies gegeven wordt zonder dat er bij de medewerker (voldoende) zicht op de veiligheid van het kind is.

De informatie die in KITS wordt opgenomen is vooral te zien als telefoonregistratie in plaats van als inhoudelijke verantwoording. Dit heeft tot gevolg dat het registratiesysteem vervuild is. Ook niet-inhoudelijke contacten worden als adviezen geregistreerd. Uit de gesprekken van de inspectie met medewerkers en uit het (digitale) dossieronderzoek blijkt dat de registratie van de adviezen sterk wisselend wordt uitgevoerd en dat risico's niet expliciet worden geregistreerd. Ook is vaak niet duidelijk wat de zorgen zijn. Uit de geregisterde adviezen spreekt eerder een afhoudende houding van de medewerker dan een proactieve.

Een tweede factor die de inrichting van de advies- en consultfunctie bij het AMK Overijssel kwetsbaar maakt, is het ontbreken van scholing en deskundigheidsbevordering specifiek gericht op deze functie. Zo hebben medewerkers van het Centrale Aanmeldteam rond specifieke thema's als telefonische gespreksvoering en daarbij het managen van de verwachtingen van de beller geen scholing ontvangen. Onlangs hebben medewerkers van het Centrale Aanmeldteam zelf verzocht om een opfrissing van de training op het gebied van de weging van de mogelijkheden van de beller; het AMK nam hierin niet het initiatief.

Het AMK bewaakt de bruikbaarheid van adviezen en consulten niet.

Een derde factor die de kwetsbaarheid vergroot, is het feit dat er weinig inhoudelijke toetsing en sturing plaatsvindt. Voor 1 mei 2010 werden alle adviezen en consulten standaard door de vertrouwensarts en de praktijkbegeleider gelezen. Alle adviezen werden in die tijd op risicofactoren gewogen. Deze werkwijze was voor de praktijkleider en de vertrouwensarts te arbeidsintensief. Nu mag de medewerker een advies zelf afhandelen en afvinken in KITS. De mogelijkheid voor intercollegiale toetsing is er wel, maar dit gebeurt in de praktijk niet vaak. Medewerkers vragen geen intercollegiaal overleg over risicofactoren bij de vertrouwensarts. De gedragswetenschapper heeft geen enkele rol bij de advies- en consultfunctie. Hoewel alle consulten worden gezien en afgesloten door de praktijkleider is het niet duidelijk waar de praktijkleider op beoordeelt. Tot slot is er, naast het tweewekelijks adviesoverleg van een halfuur (waarin medewerkers vragen over adviezen of consulten kunnen voorleggen) geen sprake van intervisie of complexe casuïstiekbespreking om de kwaliteit en eenduidigheid en van de gegeven adviezen te bevorderen.

Positief is dat, hoewel het beleid hierin niet voorziet, de medewerkers altijd aan de bellers vragen of zij met het advies of consult verder kunnen. Standaardvraag is of de beller voldoende handvatten heeft.

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 Overijssel 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 tijdig gegeven. Nagenoeg alle adviesvragers geven aan dat het AMK goed en snel bereikbaar is en dat het advies in het eerste telefoongesprek is gegeven. Een adviesvrager kreeg het advies na twee dagen en één adviesvrager na drie dagen. De laatste vond dat het te lang duurde en heeft zelf na drie dagen contact opgenomen met het AMK.

Vier van de zestien respondenten hebben een consult gekregen, dat wil zeggen meerdere adviezen over één vraag. Deze vier consultvragers vinden allen het aantal en de frequentie van de contacten met het AMK toereikend. Een respondent voegt hier echter aan toe dat zij, hoewel dit wel haar wens was, niet vond dat het AMK direct actie ondernam.

Over het algemeen vinden de respondenten de adviezen passend, één respondent geeft aan dat het advies slechts deels aansloot bij de vraag. Vijf respondenten, die vaker contact hebben met het AMK Overijssel, geven aan dat de mate waarin het advies past, wisselend is en dat dit ook enigszins afhangt van de medewerker met wie je spreekt. Enkele respondenten zeggen dat wanneer er behoefte is aan actie, het teleurstellend is als het AMK geen actie kan ondernemen of als dit te lang duurt.

Aan alle respondenten heeft het AMK gevraagd of het advies of consult bruikbaar is. Meerdere mensen geven aan dat het gesprek hierdoor goed wordt afgesloten.

Vier van de geïnterviewde adviesvragers zijn medisch professional. Twee van deze medisch professionals werden in de mogelijkheid gesteld hun vraag voor te leggen aan de vertrouwensarts van het AMK. Aan de andere twee is dit niet voorgesteld, maar zij weten wel dat het mogelijk is hun vraag aan de vertrouwensarts voor te leggen. Alle vier vinden dat het gegeven advies aansloot bij hun vraag.

De adviesvragers volgen het advies op.

Alle adviesvragers hebben het advies of consult van het AMK (deels) opgevolgd. In de toelichting merkt een respondent hierbij op dat ze niet anders kan dan het advies opvolgen, hoewel zij het advies vaak onvoldoende daadkrachtig vindt.

Ondanks het feit dat alle respondenten het advies (deels) opvolgen, is bij twee derde van hen de zorg over het kind niet verminderd. Dit ligt veelal aan de complexiteit van de casus.

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. Drie adviesvragers geven aan niet tevreden, maar ook niet ontevreden te zijn en één adviesvrager is ontevreden.

Adviesvragers die minder tevreden zijn hadden graag meer praktisch ingrijpen van het AMK gezien. Degene die ontevreden was over het advies heeft dit teruggekoppeld aan het AMK, maar het is niet duidelijk wat ermee is gebeurd.

Adviesvragers zijn over het algemeen tevreden over het contact in het algemeen, de betrokkenheid, de interesse, het meedenken en de inhoud van de adviezen zelf. Enkele respondenten geven aan dat het prettig is dat het AMK vanuit gebundelde expertise goed kan aangeven waar de grens ligt tussen melden of niet melden.

Alle respondenten zouden in de toekomst zonder twijfel weer contact opnemen met het AMK. Ook zouden zij allen iemand anders, bijvoorbeeld een collega, in een vergelijkbare situatie adviseren het AMK te bellen.

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

Het antwoord op deze vraag is negatief. Het AMK verzamelt 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 Overijssel 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 toetst de tevredenheid van adviesvragers niet en heeft er geen zicht op of de zorgen over het kind na een advies of consult verminderd zijn. Alle tijd en energie is geïnvesteerd in het opzetten van de Centrale Aanmelding. Het AMK heeft aangegeven dat wanneer deze goed loopt, prioriteit kan worden gegeven aan het analyseren van de bruikbaarheid van de adviezen bij de gebruikers. Ook intern wordt echter nog geen analyse gemaakt van de inhoud of het proces van de adviezen en consulten.

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 Overijssel 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 Overijssel.

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 Overijssel 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 Overijssel 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. 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. Bovendien stellen medewerkers zich bij het geven van adviezen afhoudend op. 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.***

Het feit dat er weinig inhoudelijke richtlijnen zijn specifiek voor de advies- en consultfunctie, gecombineerd met de organisatie van één centrale aanmelding, brengt het risico met zich mee dat een advies gegeven wordt zonder dat er bij de medewerker (voldoende) zicht op de veiligheid van het kind is. Het doel van één centrale aanmelding is namelijk om bij advies en consult niet alleen vanuit de mogelijkheden van het AMK te redeneren maar breder te kijken of er andere (te indiceren) interventies mogelijk zijn. Vanuit dit uitgangspunt moet volstrekt helder zijn op welke gronden medewerkers tot keuzes komen en welke afwegingen en (risico-) inschattingen ze daarbij maken.

- *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. Zorg hierbij tevens voor het opnemen van een (expliciete) risico-inschatting in de werkwijze van het Centrale Aanmeldteam.

- ***De medewerkers ontvangen onvoldoende inhoudelijke sturing en ondersteuning bij het geven van adviezen en consulten.***

Hoewel de praktijkleider de gegeven consulten ziet, is er verder nauwelijks sprake van inhoudelijke toetsing en sturing bij de advies- en consultfunctie. 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 weinig deskundigheidsbevordering specifiek gericht op de advies- en consultfunctie.***

In de deskundigheidsbevordering en de aansturing van de medewerkers van het Centrale Aanmeldteam is onvoldoende structurele aandacht voor de manier waarop medewerkers adviesvragers te woord moeten staan. Zo zijn thema's als het inschatten van de mogelijkheden van de adviesvrager en de wijze waarop medewerkers de verwachtingen van de adviesvrager kunnen managen, onderbelicht. Dit is des te meer risicovol aangezien er geen speciaal team is dat de taken binnen de advies- en consultfunctie uitvoert. Uit de door de inspectie gehouden enquête blijkt ook dat adviesvragers het AMK Overijssel soms bellen met verwachtingen die door het AMK niet (kunnen) worden waargemaakt.

De inspectie beveelt daarom aan het AMK aan:

Biedt de medewerkers actief deskundigheidsbevordering aan gericht op de advies- en consultfunctie van het AMK.

- ***Het AMK Overijssel 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 de periodiek en systematisch in beeld brengen van de bruikbaarheid van de gegeven adviezen en consulten. Dit kan bijvoorbeeld door de gegeven adviezen periodiek intern 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 Overijssel bewaakt tot op zekere hoogte de bruikbaarheid van de adviezen en consulten op casusniveau***

AMK-medewerkers vragen na een gegeven advies of consult altijd aan de adviesvrager of het advies of consult in de praktijk bruikbaar is.

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

Adviesvragers vinden bijna allen dat het AMK om voldoende informatie heeft gevraagd om de zorgen over het kind goed in beeld te krijgen, al is dat deels toe te schrijven aan de gerichte manier van vragen stellen door de adviesvragers. Het gegeven advies of consult sluit volgens het merendeel van de adviesvragers aan bij mogelijkheden van de adviesvragers om zélf iets te doen voor het kind en/of gezin, zij het dat een deel aangaf dat de adviezen in wisselende mate passen.

- ***Adviezen en consulten van het AMK Overijssel 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, hoewel bijna tweederde aangeeft dat de zorgen over het kind niet verminderd zijn na het advies.

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 2009⁸ 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?

⁸ Toetsingskader Advies- en Meldpunt Kindermishandeling 2009, website MOgroep en Inspectie Jeugdzorg

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

Thema	Criteria Wanneer is het goed?	Indicatoren Waaraan kun je dat zien?	Bronnen Hoe meten?
		<p>consult.</p> <p>Duidelijk is óf/ wanneer intercollegiaal dan wel multidisciplinair overleg nodig is bij de advies- en consultfunctie.</p> <p>De medewerkers werken conform deze richtlijnen.</p>	
D. Toetsing en sturing	Toetsing en sturing tijdens de advies- en consultfase gebeurt op geschikte wijze	<p>Teamleiders/gedragswetenschappers:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kennen de beschreven werkwijze van het AMK - sturen medewerkers aan op het uitvoeren van deze werkwijze - toetsen zaken inhoudelijk - leggen de uitkomst van deze toetsing vast. 	<p>Interviews</p> <p>Dossiers</p>
E. Zicht op bruikbaarheid adviezen en consulten	Het AMK borgt de bruikbaarheid van het advies en consult	<p>Het AMK verzamelt en analyseert periodiek informatie over de bruikbaarheid van adviezen en consulten.</p> <p>Het AMK voert op basis hiervan verbeteringen door in de advies- en consultfunctie.</p> <p>Het AMK vormt zich een beeld over de mate waarin de adviezen en consulten worden opgevolgd.</p> <p>Het AMK vormt zich een beeld van de resultaten van (het uitvoeren van) de adviezen en consulten.</p>	<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 Overijssel, locatie Hengelo, uitgevoerd. Het praktijkonderzoek bestond uit de volgende onderdelen: een groepsinterview met twee medewerkers Centrale Aanmelding en een vertrouwensarts, een groepsinterview met twee praktijkleiders en een gedragsdeskundige en een analyse van negentien 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 steekproef⁹ 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 Overijssel, locatie Hengelo. In deze periode hebben in totaal 109 mensen een advies gekregen en 39 mensen een consult. De inspectie heeft gesproken met 12 beroepskrachten die een advies hebben gekregen en 4 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 in november 2010 een terugkoppeling aan de regiomanager van het AMK en twee teamleiders 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.

⁹ 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 isvan de Inspectie Jeugdzorg. In (maand) zijn wij bij het AMK geweest, daar hebben we gezien dat u in (maand) contact heeft gehad met het AMK. De inspectie houdt toezicht op de jeugdzorg, waaronder ook op het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling. Op dit moment doen we een onderzoek naar de bruikbaarheid van de door het AMK gegeven adviezen. Hiervoor stellen we een aantal vragen aan mensen die recentelijk contact met het AMK hebben gehad. De vragen gaan over hoe het advies is gegeven en hoe u het AMK hebt ervaren. Uw antwoorden verwerken we anoniem.

1. Wilt u meewerken aan het onderzoek?

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

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

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

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

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

Ja (ga naar vraag 5)

Nee (ga naar vraag 4)

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

.....
.....

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

Advies (ga naar vraag 8)

Consult (ga naar vraag 8)

Melding

Eventuele toelichting

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

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

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

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

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

Eventuele toelichting,

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

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

Eventuele toelichting,

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

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

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

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

Eventuele toelichting,

.....

.....

.....

.....

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

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

Eventuele toelichting,

.....

.....

.....

.....

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

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

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

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

Eventuele toelichting,

.....

.....

.....

.....

14. Binnen welke sector bent u werkzaam?

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

15. U bent / respondent is werkzaam in gezondheidszorg (GZ) of geestelijke gezondheidszorg (GGZ)?

[Enquêteur vult deze vraag zelf in op grond van vraag 14, of vraagt het na bij twijfel]

- Ja
- Nee (ga naar vraag 17)

Eventuele toelichting,

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

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

- Ja
- Nee

Eventuele toelichting,

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

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

17. Gaf het AMK het eerste advies/consult op dezelfde dag als het eerste telefoongesprek?

- Ja (ga naar vraag 20)
- Nee

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

..... dagen

19. Indien het AMK niet tijdens het eerste telefoongesprek het advies/consult gaf: Vindt u dat het eerste advies/ consult snel genoeg werd gegeven?

- Ja, het advies was snel genoeg
- Nee, het heeft té lang geduurd

Eventuele toelichting,

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

20. Vindt u dat het AMK voldoende informatie aan u heeft gevraagd om uw zorgen over het kind, om het probleem van het kind, goed in beeld te krijgen?

- Ja, het AMK had genoeg informatie om de zorgen goed in beeld te krijgen
- Nee, het AMK had te weinig informatie om de zorgen goed in beeld te krijgen

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

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

21. Vindt u dat de adviezen/ consulten aansloten bij uw vraag, bij uw zorgen over het kind?

- Ja, het advies sloot goed aan
- Deels
- Nee, het advies sloot niet aan

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

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

22. Vindt u dat de adviezen/ consulten aansloten bij wat u zelf kon doen, bij uw eigen mogelijkheden om iets te doen voor het kind, het gezin?

- Ja, het advies sloot aan bij mijn mogelijkheden
- Nee, het advies sloot niet aan bij mijn mogelijkheden

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

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

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

23. Heeft het AMK aan u gevraagd of de adviezen/ consulten bruikbaar voor u waren?

- Ja, dat hebben zij gevraagd
- Nee, dat hebben zij niet gevraagd

Eventuele toelichting,

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

24. Heeft u de adviezen/ consulten opgevolgd?

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

Eventuele toelichting,

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

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

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

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

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

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

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

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

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

28. Zijn de zorgen over het kind verminderd?

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

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

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

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....

.....

.....

.....

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

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....

.....

.....

.....

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

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....

.....

.....

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

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....

.....

.....

.....

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

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....

.....

.....

.....

TOT SLOT

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

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

DANK U WEL VOOR UW MEDEWERKING EN TIJD. UW ANTWOORDEN LEVEREN WAARDEVOLLE INFORMATIE OP VOOR ONS ONDERZOEK.