

Kwaliteit van de Advies- en Consultfunctie van het AMK

Onderzoek bij het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling
Rotterdam

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 Rotterdam.

Het eindoordeel van de inspectie luidt dat het AMK Rotterdam 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 Rotterdam uitvoering geeft aan de advies- en consultfunctie is kwetsbaar. Er is geen sprake van een eenduidige werkwijze en er is onvoldoende sprake van interne kwaliteitsbewaking bij 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 per medewerker sterk kan verschillen. 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:

- De medewerkers ontvangen onvoldoende sturing en ondersteuning en er zijn geen werkinstructies en geen deskundigheidsbevordering specifiek gericht op de advies- en consultfunctie.

De inspectie beveelt daarom aan het AMK aan:

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

- Het AMK Rotterdam 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.

De inspectie is *positief* over de volgende punten:

- Adviesvragers vinden het advies of consult veelal tijdig en passend.
- Adviezen en consulten van het AMK Rotterdam worden opgevolgd en het merendeel van de adviesvragers is tevreden.

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Hoofdstuk 1 Inleiding	7
Hoofdstuk 2 Oordeel en onderbouwing	11
2.1 Zorgt het AMK voor bruikbare adviezen en consulten?.....	11
2.2 Vinden adviesvragers dat het verkregen advies of consult bruikbaar is?	12
2.3 Borgt het AMK de bruikbaarheid van het advies en consult?	14
Hoofdstuk 3 Eindoordeel en aanbevelingen	17
3.1 Eindoordeel	17
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 zonedig 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 – zonedig 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 tot de

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.

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

⁴ Advies stuurgroep aanpak kindermishandeling, januari 2009

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?

Onderzoeksopzet

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 Rotterdam. 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 Rotterdam.

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 Rotterdam 2010).

Hoofdstuk 2 Oordeel en onderbouwing

Inleiding

In dit hoofdstuk benoemt de inspectie in paragraaf 2.1 factoren in de werkwijze van het AMK Rotterdam 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 negatief. Het AMK Rotterdam heeft onvoldoende aandacht voor de advies- en consultfunctie, hierdoor scheidt het AMK in onvoldoende mate voorwaarden voor kwalitatief goede, bruikbare adviezen. Er zijn geen specifieke werkinstructies voor de advies- en consultfunctie en medewerkers ontvangen geen sturing en ondersteuning bij deze taak. Een verbeterpunt bij het AMK Rotterdam is verder het ontbreken van deskundigheidsbevordering specifiek gericht op de advies- en consultfunctie. Positief is dat op teamniveau verbeteringen worden doorgevoerd in de werkwijze bij advies en consult.

Onderbouwing

Adviezen zijn tijdig, consulten zijn dat deels en het is niet duidelijk in hoeverre adviezen en consulten passend zijn.

Er zijn in de werkwijze van AMK Rotterdam meerdere factoren te benoemen die er voor zorgen dat de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan de advies- en consultfunctie kwetsbaar is. Adviezen en consulten worden gegeven door alle AMK-medewerkers, die bij toerbeurt een dagdeel per week de zogenaamde 'meldingendienst' verrichten. Er is geen vast team met gespecialiseerde medewerkers. De deskundigheid van de medewerkers die meldingendienst doen loopt wat betreft het geven van advies- en consult uiteen. Er is weinig eenduidigheid in de adviezen en consulten die worden gegeven door de verschillende medewerkers. BJJ Rotterdam heeft de meldingendienst op de twee vestigingen⁸ anders georganiseerd. Op de vestiging Dynamostraat is één vaste medewerker werkzaam die zich gespecialiseerd heeft in de meldingendienst. Adviezen worden tijdig, direct tijdens het adviesgesprek gegeven. Consulten blijven echter vaak lang open staan.

Een andere factor die de meldingendienst kwetsbaar maakt is dat het AMK Rotterdam geen eenduidige werkwijze heeft voor het uitvoeren van de advies- en consultfunctie. Zo zijn er naast het Protocol van Handelen geen werkinstructies of aanvullende afspraken voor het geven van advies en consult. Ook zijn er geen criteria om de mogelijkheden van de beller in te schatten en er

⁸ Het AMK Rotterdam werkt vanuit twee vestigingen. Vestiging Delftseplein bedient de Noord-oever van de stadsregio en vestiging Dynamostraat bedient de Zuid-oever.

zijn geen richtlijnen over intercollegiaal overleg bij advies en consult. Medewerkers die de meldingendienst doen, delen een kamer met de intakekers. Hier kan intercollegiaal overleg plaatsvinden. Consulten kunnen ook worden ingebracht in het multidisciplinair intake overleg, maar dat gebeurt weinig. Medewerkers kunnen zelf bepalen of zij een consult willen inbrengen.

Een andere belangrijke kwetsbare factor is het ontbreken van sturing op de advies- en consultfunctie. De gedragswetenschapper en de teammanager hebben geen zicht op de inhoud en kwaliteit van gegeven adviezen. De gedragswetenschapper sluit de consulten af in KITS. Als consulten niet ter afsluiting worden aangeboden heeft niemand daar zicht op. De wijze waarop adviezen en consulten worden geregistreerd in het registratiesysteem van het AMK (KITS) is sterk wisselend. Veel geregistreerde adviezen zijn niet inhoudelijk van aard, maar zijn adviezen om een schriftelijke melding te doen.

Een laatste factor die de meldingendienst kwetsbaar maakt is het ontbreken van deskundigheidsbevordering specifiek gericht op de advies- en consultfunctie. Medewerkers krijgen geen gespreks-training in het telefonisch geven van adviezen en consulten, hoewel het middenkader van het AMK aangeeft een dergelijke training wel wenselijk te vinden.

Positief bij het AMK Rotterdam is dat bij het team Zuid een medewerker in positie is gebracht om zich te specialiseren in de advies- en consultfunctie en dat bij dat team een begin is gemaakt met het bieden van meer ondersteuning en sturing bij het geven van advies en consult om de kwaliteit en eenduidigheid te bevorderen.

Het AMK bewaakt de kwaliteit van adviezen en consulten niet.

De kwaliteit van de gegeven adviezen en consulten wordt intern door het AMK niet bewaakt. Door tijdgebrek wordt de inhoud van adviezen niet gecontroleerd. Gegeven adviezen en consulten worden niet periodiek geanalyseerd en/of besproken binnen het AMK.

De kwaliteit moet vooral gewaarborgd worden door de professionele houding van medewerkers, bijvoorbeeld door elkaar feedback te geven. Bij het AMK is echter geen ruimte voor intervisie of bijvoorbeeld een feedbacktraining. Het basisteam wordt bij het AMK vooral praktisch ingezet voor het nemen van besluiten over meldingen. Er is in het basisteam geen tijd voor intervisie of uitgebreide casuïstiekbespreking gericht op deskundigheidsbevordering.

Positief is dat de AMK medewerkers bij afronding van het gesprek altijd aanbieden dat de adviesvrager nog eens kan bellen. Zij geven daartoe het KITS-registratienummer.

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

Uit de resultaten van een enquête onder zestien adviesvragers, blijkt dat adviesvragers het advies of consult van het AMK Rotterdam veelal bruikbaar vinden. Nagenoeg alle adviesvragers vinden het advies of consult tijdig en passend en alle adviesvragers hebben het advies opgevolgd. Terugkij-

kend is een meerderheid van de adviesvragers tevreden, drie adviesvragers zijn niet tevreden, maar ook niet ontevreden, twee adviesvrager zijn ontevreden.

Onderbouwing

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

Adviesvragers geven aan dat het AMK goed en snel bereikbaar is en dat het advies nagenoeg altijd in het eerste telefoongesprek of op dezelfde dag wordt gegeven. Van de vijf beroepskrachten die een consult hebben gekregen, vinden er vier dat het aantal en de frequentie van de contacten met het AMK toereikend was.

Een meerderheid van de adviesvragers vindt de adviezen passend, waarbij wel door een aantal adviesvragers de kanttekening werd gemaakt dat het afhankelijk is van de casus en dat zij ook wel eens minder passend advies hebben gekregen. Twee beroepskrachten vinden het advies niet passend.

Met uitzondering van één adviesvrager, vinden de adviesvragers dat het AMK om voldoende informatie heeft gevraagd om de zorgen over het kind goed in beeld te krijgen. Bij een ruime meerderheid van de adviesvragers sluit het advies of consult ook goed aan bij de mogelijkheden van de adviesvragers om zélf iets te doen voor het kind en/of gezin. Drie adviesvragers geven aan dat het advies niet aansluit bij hun mogelijkheden, opvallend is dat zij allen medische professionals zijn.

Iets meer dan de helft van de respondenten geeft aan dat het AMK aan het eind van het telefoongesprek heeft gevraagd of het advies bruikbaar is. De zeven overige respondenten zeggen dat dit niet is gevraagd.

Vijf van de geïnterviewde adviesvragers zijn medische professionals. Vier van hen kregen advies van de vertrouwensarts, één van een maatschappelijk werker. De respondent die advies kreeg van een maatschappelijk werker vertelde dat specifieke medische expertise bij deze casus niet nodig was.

De adviesvragers volgen het advies op.

Alle adviesvragers geven aan dat zij het advies of consult van het AMK hebben opgevolgd. Ruim een derde van de adviesvragers geeft echter aan dat hun zorgen over het kind niet zijn verminderd. Veelal omdat het kind uit het zicht van de adviesvragers is geraakt of omdat de adviesvrager, gezien de ernst van de situatie, had gewild dat het AMK een onderzoek zou starten, maar het AMK een onderzoek (nog) niet aan de orde vond.

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

Tweederde van de adviesvragers is tevreden over de adviezen of consulten die door het AMK zijn gegeven. Zij zijn onder andere tevreden over: de bereikbaarheid; het delen van zorgen; de

mogelijkheid te spreken met één vaste contactpersoon en de mogelijkheid om anoniem om advies te vragen.

Drie adviesvragers zijn niet tevreden, maar ook niet ontevreden. Twee adviesvragers zijn ontevreden. Als redenen voor ontevredenheid is genoemd dat de kwaliteit van het advies sterk afhankelijk is van de persoon die men aan de telefoon krijgt. Ook hebben adviesvragers aangegeven dat er te weinig ondersteuning is bij de uitvoering van het advies. Verder is genoemd dat het AMK niet voldoende op zoek gaat naar zorgen. Eén respondent is van mening dat het AMK niet kritisch en onderzoekend genoeg is. Verschillende adviesvragers geven tot slot aan dat het AMK te vaak werk verschuift naar anderen, in deze gevallen had het AMK naar hun mening een onderzoek moeten starten en daarmee de verantwoordelijkheid moeten overnemen.

Nagenoeg alle adviesvragers - op één na - zeggen in de toekomst nogmaals contact op te nemen met het AMK. Eén van hen doet dit echter enkel uit noodzaak en een andere respondent geeft aan alleen opnieuw contact op te nemen als het mogelijk is met een ander contactpersoon van het AMK te spreken. Op de vraag of de respondent ook anderen in een vergelijkbare situatie, bijvoorbeeld een collega, zou adviseren om het AMK te bellen, antwoordt de meerderheid positief, één respondent twijfelt en één respondent zou dit niet adviseren. De twijfel komt voort uit negatieve ervaringen met de meldfunctie van het AMK.

Tot slot is het opvallend dat veel respondenten wel tevreden zijn over de advies- en consultfunctie van het AMK, maar dat de helft tijdens het interview spontaan aangeeft minder tevreden te zijn over de meldfunctie van het AMK.

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 Rotterdam 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. Het AMK heeft er geen zicht op of de zorgen over het kind na een advies of consult verminderd zijn.

Uit de enquête bleek dat een adviesvrager het advies van het AMK heeft opgevolgd om het voor haar organisatie geldende protocol te volgen. Deze beslissing had uiteindelijk zeer negatieve gevolgen voor het kind aangezien de hulp niet op tijd op gang is gekomen. Door het verzamelen van informatie over de bruikbaarheid bij adviesvragers worden dergelijke casussen bij het AMK bekend en is het AMK in staat om eventueel haar werkwijze aan te passen.

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 Rotterdam 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 Rotterdam.

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 Rotterdam 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 Rotterdam uitvoering geeft aan de advies- en consultfunctie is kwetsbaar. Er is geen sprake van een eenduidige werkwijze en er is onvoldoende sprake van interne kwaliteitsbewaking bij 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 per medewerker sterk kan verschillen. 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 geen specifieke werkinstructies voor de advies- en consultfunctie en op één medewerker na ook geen gespecialiseerde medewerkers.***

Er zijn geen richtlijnen voor specifieke casuïstiek of voor intercollegiale toetsing. Alle AMK-medewerkers hebben bij toerbeurt meldingendienst, ook als zij hier minder affiniteit of deskundigheid voor hebben. Mede hierdoor is de inhoud en de kwaliteit van de gegeven adviezen wisselend.

De inspectie beveelt daarom aan het AMK aan:

Zorg voor nadere werkinstructies en/of een gespecialiseerd team van medewerkers voor het geven van advies en consult.

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

Teammanagers en gedragswetenschappers hebben geen zicht op de inhoud en kwaliteit van gegeven adviezen en consulten. Als consulten niet worden afgesloten heeft niemand daar zicht op. Medewerkers worden niet gewezen op eventuele valkuilen en medewerkers die over minder kennis of vaardigheden beschikken voor het geven van advies of consult worden niet extra ondersteund. Hierdoor bestaat het risico dat gegeven adviezen niet bruikbaar zijn voor beroepskrachten, 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 van medewerkers bij het geven van advies en consult.

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

Medewerkers krijgen geen gesprekstraining in het telefonisch geven van adviezen en consulten. Er is ook geen structurele aandacht voor de manier waarop medewerkers de mogelijkheden van de adviesvrager inschatten en voor de wijze waarop medewerkers de verwachtingen van de adviesvrager kunnen managen.

De inspectie beveelt daarom aan het AMK aan:

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

- **Het AMK Rotterdam 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 vermindert 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 gegeven adviezen periodiek te analyseren en te 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:

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

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

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

Uit het onderzoek van de inspectie blijkt dat adviezen en consulten worden opgevolgd en dat het merendeel van de adviesvragers tevreden is. 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 geeft standaard aan dat adviesvragers altijd opnieuw contact op kunnen nemen.

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 2009⁹ 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?

⁹ Toetsingskader Advies- en Meldpunt Kindermishandeling 2009, website MOgroep en Inspectie Jeugdzorg

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

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

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

Bijlage 2 Onderzoeksopzet

Het toezicht bestaat uit twee delen. Deel 1 is een onderzoek naar de uitvoering van de advies- en consultfunctie in de praktijk. De inspectie heeft in september 2010 het praktijkonderzoek bij het AMK Rotterdam uitgevoerd. Het praktijkonderzoek bestond uit de volgende onderdelen: een groepsinterview met twee intakemedewerkers en een vertrouwensarts, een interview met een teamleider en een gedragswetenschapper en een analyse van 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 steekproef¹⁰ 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 Rotterdam. In deze periode hebben in totaal 209 mensen een advies gekregen en 82 mensen een consult. De inspectie heeft gesproken met 11 beroepskrachten die een advies hebben gekregen en 5 beroepskrachten die een consult hebben gekregen. Aan deze 16 beroepskrachten is een gestructureerde vragenlijst voorgelegd met merendeels gesloten vragen. De vragen gaan over de mate waarin de adviesvrager vindt een bruikbaar advies te hebben gekregen van het AMK (zie onderzoeksvraag 1).

Na afronding van deel 1 en deel 2 heeft de inspectie eind oktober 2010 een terugkoppeling aan de directeur van het AMK en aan een teammanager 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.

¹⁰ 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 WAARDE-
VOLLE INFORMATIE OP VOOR ONS ONDERZOEK.**