

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

Onderzoek bij het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling  
Utrecht



## 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 Utrecht.

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

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

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

De inspectie is *positief* over de volgende punten:

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

*Verbetering* is mogelijk op de volgende punten:

- De omvang van de groep AMK-medewerkers die de meldingendienst uitvoert stelt hoge eisen aan de interne kwaliteitsbewaking en komt de eenduidigheid van de adviezen niet ten goede.

*De inspectie beveelt daarom aan het AMK aan:*

Richt de organisatie van de advies- en consultfunctie zó in, dat bovengenoemde risico zoveel mogelijk wordt ondervangen. Zorg er daarnaast voor dat er periodiek een interne analyse plaatsvindt van de gegeven adviezen en consulten en pas indien nodig de werkwijze hierop aan.

- Het AMK Utrecht 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.

## Inhoudsopgave

Samenvatting .....	3
Hoofdstuk 1 Inleiding .....	7
Hoofdstuk 2 Oordeel en onderbouwing .....	11
2.1    Zorgt het AMK voor bruikbare adviezen en consulten?.....	11
2.2    Vinden adviesvragers dat het verkregen advies of consult bruikbaar is? .....	13
2.3    Borgt het AMK de bruikbaarheid van het advies en consult? .....	15
Hoofdstuk 3 Eindoordeel en aanbevelingen .....	17
3.1    Eindoordeel .....	17
3.2    Aanbevelingen .....	18
Bijlage 1 Toetsingskader Kwaliteit Advies- en consultfunctie AMK .....	21
Bijlage 2 Onderzoeksopzet .....	25
Bijlage 3 Telefonisch interview advies- consultvragers.....	27



## Hoofdstuk 1 Inleiding

### Aanleiding

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

In 2009 heeft de Inspectie Jeugdzorg het Nederlands Jeugdinstituut (NJI) verzocht een inventarisatie en analyse uit te voeren van alle wetenschappelijke en toegepaste onderzoeken naar de kwaliteit van het functioneren van de AMK's sinds 2000. Uit het onderzoek van het NJI blijkt dat de laatste tien jaar de onderzoeksfunctie van het AMK bij vermoedens van kindermishandeling veelvuldig is onderzocht. Er zijn in deze periode belangrijke verbeteringen doorgevoerd in de werkwijze van het AMK bij meldingen. Het enige onderzoek naar de adviesfunctie heeft tien jaar geleden plaatsgevonden<sup>1</sup>.

In het Protocol van Handelen<sup>2</sup> worden uitgangspunten bij de werkwijze van het AMK beschreven. Een belangrijk uitgangspunt voor het AMK is dat zij verwachten van omstanders en beroepskrachten die geconfronteerd worden met signalen van kindermishandeling dat zij – rekening houdend met hun mogelijkheden – handelend optreden. In veel gevallen vragen situaties van kindermishandeling om vormen van hulp en ondersteuning die – zondig door het inschakelen van anderen – door omstanders en beroepskrachten zelf kunnen worden geboden. Het AMK stimuleert en ondersteunt anderen bij hun aanpak door het bieden van advies en consultatie, aldus het Protocol.

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

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

---

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

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

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

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

Bij een advies of consult laat het AMK de verantwoordelijkheid voor de veiligheid van het kind bij de adviesvrager<sup>3</sup>. Dit stelt hoge eisen aan de AMK-medewerker, want een verkeerde inschatting van de situatie van het kind, of van de mogelijkheden van de adviesvrager, kan ernstige gevolgen hebben voor de veiligheid van het betreffende kind. Niet alleen moet de AMK-medewerker tijdens het adviesgesprek de juiste informatie achterhalen en een goede analyse maken, hij moet ook een passend advies geven en controleren of dit door de adviesvrager goed is begrepen en zal worden uitgevoerd.

Een complicerende factor vormt de verwachting van de beroepskracht die contact opneemt met het AMK. De stuurgroep Aanpak kindermishandeling<sup>4</sup> meldt in 2009 dat in het veld nog grote onwetendheid bestaat over de adviesrol van het AMK. Veel beroepskrachten bellen het AMK met de verwachting dat na het uiten van zorgen over de mogelijke mishandeling van een kind, het AMK de zaak zal overnemen en een onderzoek zal uitvoeren. Deze verwachting bemoeilijkt het accepteren en uitvoeren van het advies van het AMK.

### **Het onderzoek**

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

De twee centrale onderzoeksvragen luiden:

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

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

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

---

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

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

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

*a. Zorgt het AMK voor bruikbare adviezen en consulten?*

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

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

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

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

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

## 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 2009<sup>5</sup> vormt het uitgangspunt van het huidige onderzoek. De inspectie neemt hierbij aan dat door alle AMK's bij het geven van een advies en/of consult de werkwijze volgens het Protocol van Handelen en de ORBA-systematiek<sup>6</sup> wordt gevolgd. Het toetsingskader is aangevuld met criteria en indicatoren die specifiek betrekking hebben op de kwaliteit van de advies- en consultfunctie van het AMK. Het toetsingskader is als bijlage 1 aan dit rapport toegevoegd.

Het onderzoek bestaat per AMK uit een enquête onder zestien beroepskrachten, gecombineerd met een praktijkonderzoek naar het primair proces van de advies- en consultfunctie<sup>7</sup>. De onderzoeksofzet 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 Utrecht. 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 Utrecht.

---

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

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

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



## Hoofdstuk 2 Oordeel en onderbouwing

### Inleiding

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

### 2.1 Zorgt het AMK voor bruikbare adviezen en consulten?

Het antwoord op deze vraag is overwegend positief. In de werkwijze van het AMK Utrecht zijn vier specifieke factoren te benoemen die bijdragen aan de bruikbaarheid van de adviezen en consulten. Door heldere werkinstructies, gerichte sturing en intercollegiale toetsing, deskundigheidsbevordering en het investeren in de samenwerking met ketenpartners voorziet het AMK in belangrijke mate in kwalitatief goede, bruikbare adviezen. Een aandachtspunt bij het AMK Utrecht is gelegen in het relatief grote aantal medewerkers dat de advies- en consultfunctie uitvoert, met mogelijk negatieve gevolgen voor de eenduidigheid van adviezen. Een verbeterpunt, tot slot, is het systematisch bewaken van de bruikbaarheid van adviezen en consulten.

### Onderbouwing

*Adviezen en consulten zijn tijdig en passend.*

Adviezen en consulten worden gegeven door medewerkers van de meldingendienst die wordt bemenst door twee maatschappelijk werkers en een vertrouwensarts. Alle AMK-medewerkers draaien na een inwerkprogramma van minimaal een half jaar geregeld een dag meldingendienst. Tijdens de meldingendienst werken de drie dienstdoende medewerkers samen op dezelfde kamer. De volgende factoren dragen bij aan de bruikbaarheid van de adviezen en consulten.

Op werkdagen tijdens kantooruren is de meldingendienst altijd telefonisch voor adviezen bereikbaar. Adviesvragers krijgen direct advies. Bij een consult vindt het tweede contact altijd binnen twee weken plaats, waarbij de beller dezelfde medewerker spreekt.

Medewerkers van het AMK Utrecht beschikken over heldere, schriftelijke werkinstructies, gebaseerd op het Protocol van Handelen en de ORBA-systematiek. De werkinstructies bevatten onder andere criteria voor wanneer een advies in een consult moet worden omgezet of direct tot een melding moet worden overgegaan. Daarnaast is beschreven bij welke risicovolle situaties voor een kind altijd de vertrouwensarts moet worden geconsulteerd. Dit geldt ook voor het inschakelen van de gedragswetenschapper. Taken en verantwoordelijkheden van de verschillende medewerkers zijn helder omschreven.

De werkinstructies zijn nader geconcretiseerd in het digitale registratiesysteem van het AMK (KITS), onder andere door tussenkopjes en meerkeuze alternatieven in het programma op te nemen. Hierdoor wordt de medewerker bij het invullen van KITS voortdurend op de instructies gewezen en gestimuleerd om gemaakte keuzes kort toe te lichten.

Een tweede factor die bijdraagt aan de bruikbaarheid van de adviezen is het structurele overleg dat medewerkers met elkaar en met hun leidinggevenden hebben. De richtlijn voor medewerkers is dat bij enige twijfel over het te geven advies, consult of te nemen stappen altijd overleg met een collega plaatsvindt. Overleg vindt ook altijd plaats als een collega over relevante specifieke deskundigheid beschikt. Op de kamer van de meldingendienst vindt tussen de telefoongesprekken door vaak overleg met de collega's plaats, waaronder met de daar ook aanwezige vertrouwensarts. Het is altijd mogelijk om tussendoor de gedragswetenschapper of unitleider te raadplegen en dit wordt door hen gestimuleerd. Bij een consult is het ook mogelijk om op korte termijn een Multidisciplinair Overleg te hebben; het MDO heeft vier maal per week plaats. De unitleider checkt alle consulten op bruikbaarheid bij afsluiting en bewaakt ook de doorlooptijden. Inhoudelijke zaken die bij de check opvallen, geeft de unitleider door aan de gedragswetenschapper die deze punten meeneemt naar de individuele werkbegeleiding of naar het casuïstiekoverleg. Vierwekelijks heeft een AMK-team casuïstiekoverleg onder leiding van de gedragswetenschapper. Hier worden recente en lopende casus besproken, ook advies- en consultvragen. Elke medewerker heeft geregeld individueel inhoudelijk werkoverleg met de gedragswetenschapper. Beginnende medewerkers krijgen deze individuele begeleiding eens per twee weken, bij ervaren medewerkers spreekt de unitleider bij een functioneringsgesprek de frequentie van de individuele werkbegeleiding af.

Ten derde investeert het AMK Utrecht in de deskundigheid van medewerkers. Nieuwe medewerkers volgen een inwerkprogramma van ongeveer een jaar, waarbij ze geleidelijk steeds meer taken eerst onder begeleiding en daarna zelfstandig gaan uitvoeren. Het opleidingsprogramma van Bureau van Montfoort<sup>8</sup> maakt deel uit van het inwerkprogramma. Na ruim een half jaar starten nieuwe medewerkers het deel van het inwerkprogramma voor de meldingendienst. De inwerkcoach observeert tijdens deze periode geregeld de telefoongesprekken van de medewerker met adviesvragers en geeft hierop gerichte feedback. Tevens krijgen alle medewerkers permanent een functiegerichte deskundigheidsbevordering. In 2010 hebben alle medewerkers drie trainingen gevolgd waaronder een telefoontraining waarbij de nadruk lag op de bejegening van de beller bij een adviesvraag of melding.

Het AMK Utrecht investeert ook in de voorlichting aan en samenwerking met ketenpartners. Bij het AMK werken zes vertrouwenartsen die elk contactpersoon zijn voor een van de zes ziekenhuizen. De vertrouwenartsen hebben periodiek overleg met het betreffende ziekenhuis, waarbij ook de wederzijdse verwachtingen worden verhelderd. Daarnaast geeft het Studiecentrum van Bureau Jeugdzorg Utrecht (namens het AMK) veel voorlichting aan beroepskrachten, ook aan het onderwijs.

---

<sup>8</sup> Basiscursus voor nieuwe medewerkers Advies- en Meldpunt Kindermishandeling; zesdaagse cursus door Bureau Van Montfoort.

Het streven is actief informatie verstrekken aan beroepskrachten met als doel dat de bruikbaarheid van de adviezen en consulten toeneemt. Tijdens voorlichtingsbijeenkomsten kunnen de verwachtingen van beroepskrachten ook worden bijgestuurd. Het AMK stimuleert beroepskrachten om bij vermoedens van kindermishandeling liever in een vroeg stadium contact op te nemen en vragen te stellen over hoe te handelen, dan te wachten tot er een melding moet worden gedaan.

Een aandachtspunt bij het AMK Utrecht vormt de omvang van groep AMK-medewerkers die de Meldingendienst uitvoeren. Ruim 25 medewerkers verzorgen de meldingendienst. Zij doen dit vanuit vier teams, elk met een eigen werkgebied voor het handelen bij vermoedens van kindermishandeling. Zij zijn goed op hun taken voorbereid, krijgen sturing door de gedragswetenschapper en unitleider en worden bij hun werkzaamheden ondersteund door een uitgebreide versie van KITS. Alle medewerkers van de meldingendienst nemen ook meldingen aan en voeren onderzoeken uit. Het voordeel van deze gecombineerde taken is dat expertise opgedaan tijdens het aannemen van meldingen en het uitvoeren van onderzoeken ook benut kan worden tijdens het geven van adviezen en consulten. Een belangrijk nadeel van een dergelijk omvangrijk team, echter, is gelegen in de mogelijk negatieve gevolgen voor de eenduidigheid en bruikbaarheid van de adviezen. Het AMK Utrecht ondervangt dit sinds enige tijd door de medewerkers samen op een kamer de meldingendienst te laten uitvoeren.

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

De medewerkers van de meldingendienst hebben de instructie om altijd bij de afsluiting van een gesprek naar de bruikbaarheid van de gegeven adviezen te vragen. Het antwoord kan aanleiding zijn om een vervolgspraak te maken, eventueel na intern overleg met collega's. De medewerker geeft zijn of haar naam aan de beller zodat deze bij een vervolcontact met dezelfde medewerker kan spreken, ook als er opnieuw zorgen zijn nadat het advies of consult is afgesloten.

Door de structurele sturing op inhoud en proces door de unitleider en de gedragswetenschapper (zie boven) wordt de bruikbaarheid van de adviezen en consulten op casusniveau voor een belangrijk deel bewaakt. Deze bewaking vindt niet systematisch plaats op organisatieniveau. Zo vindt er geen periodieke interne analyse op inhoud plaats van de gegeven adviezen en consulten om de eenduidigheid te bevorderen of trends te signaleren. Evenmin wordt deze informatie periodiek in de teams besproken.

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

Het antwoord op deze vraag is positief. Uit de resultaten van een enquête onder zestien adviesvragers, blijkt dat adviesvragers het advies of consult van het AMK Utrecht 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. Adviesvragers geven aan dat het AMK goed en snel bereikbaar is en dat het advies in nagenoeg alle gevallen in het eerste telefoongesprek wordt gegeven. Twee adviesvragers kregen het advies na twee dagen, maar gaven aan dat dit snel genoeg was.

Adviesvragers ervaren het contact met het AMK als laagdrempelig. Bij drie van de zestien respondenten is sprake geweest van een consult, dat wil zeggen meerdere adviezen over eenzelfde adviesvraag. Zij vinden allen het aantal en de frequentie van de contacten met het AMK toereikend. Ook vinden ze dat het AMK tijdig contact opneemt.

Veertien adviesvragers vinden de adviezen passend. Van de overige twee adviesvragers vindt één het advies deels passend en één het advies niet passend. Op één na, vinden alle adviesvragers dat het AMK in het telefoongesprek voldoende informatie vraagt om de zorgen over het kind goed in beeld te krijgen. De adviesvrager die vindt dat niet voldoende is doorgevraagd, is van mening dat daardoor het advies niet goed aansluit. Het gegeven advies sluit wel goed aan bij de mogelijkheden van alle adviesvragers om zélf iets te doen voor het kind en/of gezin. Aan veertien respondenten heeft het AMK in het gesprek gevraagd of het advies/consult bruikbaar is, aan twee respondenten is dit niet gevraagd.

Zes van de geïnterviewde adviesvragers zijn medisch professional. Vijf van hen hebben advies gekregen van een vertrouwensarts van het AMK. De zesde medisch professional had zelf om de maatschappelijk werker gevraagd die bij de casus was betrokken.

*De adviesvragers volgen het advies op.*

Alle adviesvragers hebben het advies of consult van het AMK opgevolgd. Dit leidt er echter niet altijd toe dat de zorgen over het kind bij de adviesvrager verminderen. Bij iets meer dan de helft van de respondenten zijn de zorgen niet verminderd. Dit komt veelal omdat het kind uit het zicht is geraakt of omdat het een complexe casus betreft.

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

Veertien adviesvragers zijn tevreden over de adviezen of consulten die door het AMK zijn gegeven. Twee adviesvragers zijn niet tevreden, maar ook niet ontevreden.

Adviesvragers zijn over het algemeen tevreden over: het feit dat zorgen serieus worden genomen door het AMK, de goede bereikbaarheid, het uitgebreide advies, de goede evaluatie achteraf, het laagdrempelige contact, de expertise, de snelle afhandeling van de adviesvraag en het zorgvuldige werk van het AMK.

Alle adviesvragers zouden in de toekomst zonder twijfel opnieuw contact opnemen met het AMK. Ook zouden alle respondenten iemand anders, bijvoorbeeld een collega, in een vergelijkbare situatie adviseren om het AMK te bellen.

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

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

#### **Onderbouwing**

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

Hoewel het AMK af en toe tijdens overleggen met ketenpartners (bijvoorbeeld met ziekenhuizen of met de Zedenpolitie) een terugkoppeling krijgt over de bruikbaarheid van de adviezen, vindt er geen systematische informatieverzameling plaats op organisatieniveau. Het AMK toetst de tevredenheid van adviesvragers niet en heeft ook geen zicht op of de zorgen van de beroepskrachten over het kind na een advies of consult verminderd zijn. Hierdoor blijkt pas bij het onderzoek van de inspectie dat bij de helft van de adviesvragers de zorgen over het kind niet zijn verminderd.

*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. Hierbij lijkt sprake te zijn van een gemiste kans gezien het behoorlijk groot aantal adviesvragers (meer dan de helft) bij wie de zorgen over het kind niet verminderd zijn na het advies van het AMK (zie resultaten van de enquête onder beroepskrachten in paragraaf 2.2).



## Hoofdstuk 3 Eindoordeel en aanbevelingen

In dit hoofdstuk geeft de Inspectie Jeugdzorg in paragraaf 3.1 haar eindoordeel over de mate waarin het AMK Utrecht 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 Utrecht.

### 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 Utrecht goed bruikbare adviezen en consulten geeft.***

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

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

De inspectie is *positief* over de volgende punten:

- ***Adviezen en consulten van het AMK Utrecht zijn tijdig en passend.***

Het AMK is goed bereikbaar. Adviesvragers krijgen direct een medewerker van de meldingsdienst te spreken die een advies geeft die past bij hun zorgen en die aansluit bij hun mogelijkheden om zélf iets te doen voor het kind en/of het gezin. Medische professionals krijgen direct advies of consult van een vertrouwensarts.

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

Uit het onderzoek van de inspectie blijkt dat adviezen en consulten voor de volle 100% worden opgevolgd. Dit neemt niet weg dat een aanzienlijk deel van de adviesvragers zorgen houden, mede doordat er sprake is van complexe problematiek of omdat de adviesvrager geen zicht meer heeft op het kind. Adviesvragers hebben waardering voor mogelijkheid tot overleg en de expertise van het AMK. Ze voelen zich door het AMK ondersteund en zouden een collega, in een vergelijkbare situatie, adviseren om het AMK te bellen.

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

Voor de AMK medewerkers zijn heldere werkinstructies beschikbaar die nader in het registratiesysteem KITS zijn geconcretiseerd. Nieuwe medewerkers krijgen een uitgebreid inwerkprogramma en alle medewerkers krijgen meerdere dagen per jaar een gerichte deskundigheidsbevordering. Bij consulten vindt intercollegiale toetsing plaats en de unitleider bewaakt actief de doorlooptijden en toetst het consult bij afsluiting. Vervolgens brengt de gedragswetenschapper de bevindingen in bij de inhoudelijke werkbegeleiding, zowel op individueel als teamniveau. Het AMK Utrecht investeert verder in voorlichting aan en samenwerking met ketenpartners om de verwachtingen over en de bruikbaarheid van haar adviezen te bevorderen.

### 3.2 Aanbevelingen

*Verbetering is mogelijk op de volgende punten:*

- **De omvang van de groep AMK medewerkers die de meldingendienst uitvoert stelt hoge eisen aan de interne kwaliteitsbewaking en komt de eenduidigheid van de adviezen niet ten goede.**

Ondanks de investering van het AMK Utrecht in de bruikbaarheid van de adviezen en consulten, zoals hierboven beschreven, is de omvang van de Bureaudienst een kwetsbare factor. Doordat alle AMK-medewerkers deze taak uitvoeren, is de kans vergroot dat een adviesvrager een medewerker aan de lijn krijgt die minder goed kan inspelen op zijn/haar vraag of minder goed op de hoogte is van de specifieke lokale situatie.

Hierdoor bestaat het risico dat de beroepskracht die ontevreden is niet de juiste acties uitvoert, waardoor het advies van het AMK niet afdoende is om de (vermoedelijke) mishandeling te stoppen.

Het AMK Utrecht heeft dit risico voor een deel onderkend en dit was de reden om medewerkers op een kamer te laten werken tijdens het uitvoeren van de meldingendienst. Dit is echter niet voldoende. Er dient ook sprake te zijn van systematische interne kwaliteitsbewaking. Op dit moment vindt er bijvoorbeeld geen periodieke interne analyse op inhoud plaats van de gegeven adviezen en consulten om de eenduidigheid te bevorderen of trends te signaleren. Evenmin wordt deze informatie periodiek in de teams besproken.

*De inspectie beveelt daarom aan het AMK aan:*

Richt de organisatie van de advies- en consultfunctie zó in, dat bovengenoemde risico zoveel mogelijk wordt ondervangen. Zorg er daarnaast voor dat er periodiek een interne analyse plaatsvindt van de gegeven adviezen en consulten en pas indien nodig de werkwijze hierop aan.

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

AMK-medewerkers hebben de instructie om standaard na een gegeven advies of consult aan de adviesvrager te vragen of het advies of consult in de praktijk bruikbaar is. Uit de door de inspectie uitgevoerde enquête blijkt dat dit niet altijd gebeurt.

Op organisatieniveau wordt niet periodiek op systematische wijze informatie verzameld en geregistreerd over de bruikbaarheid van adviezen en consulten. Het AMK weet niet of haar adviezen worden opgevolgd en of dat er toe bijdraagt dat de (vermoedelijke) kindermishandeling stopt. Verder heeft het AMK er geen zicht op of de zorgen over het kind na een advies of consult verminderd zijn. Hierdoor bestaat een risico op het geven van adviezen die weliswaar op dat moment als bruikbaar worden ervaren, maar uiteindelijk minder doeltreffend zijn voor het daadwerkelijk verminderen van de risico's voor het kind. Door zicht te krijgen op de bruikbaarheid en de resultaten van de adviezen wordt het voor het AMK mogelijk om de werkwijze waar nodig aan te passen en te verbeteren.

*De inspectie beveelt daarom aan het AMK aan:*

Zorg voor het periodiek en systematisch in beeld brengen van de bruikbaarheid van de gegeven adviezen en consulten. Dit kan bijvoorbeeld door na een adviesgesprek de tevredenheid van de adviesvrager te toetsen of door periodiek onderzoek in te stellen naar de vraag wat adviesvragers met het advies of consult hebben gedaan en tot welke resultaten dit heeft geleid.



## Bijlage 1 Toetsingskader Kwaliteit Advies- en consultfunctie AMK

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

Het toetsingskader dat de inspectie na afstemming met de MOgroep Jeugdzorg heeft opgesteld in januari 2009 vormt het uitgangspunt van het huidige onderzoek. Het huidige toetsingskader is toegespitst op de advies- en consultfunctie van het AMK en waar nodig zijn criteria en indicatoren toegevoegd die specifiek betrekking hebben op deze functie.

De centrale onderzoeksvraag luidt:

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

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

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

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

---

<sup>9</sup> Toetsingskader Advies- en Meldpunt Kindermishandeling 2009, website MOgroep en Inspectie Jeugdzorg

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

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

## Bijlage 2 Onderzoeksopzet

Het toezicht bestaat uit twee delen. Deel 1 is een onderzoek naar de uitvoering van de advies- en consultfunctie in de praktijk. De inspectie heeft in oktober 2010 het praktijkonderzoek bij het AMK Utrecht uitgevoerd. Het praktijkonderzoek bestond uit de volgende onderdelen: een interview met drie medewerkers van de meldingendienst (twee maatschappelijk werkers en een vertrouwensarts), een interview met een unitleider en een gedragswetenschapper, een analyse van zes recente digitale dossiers in KITS en het meeluisteren met een telefonische adviesvraag.

Deel 2 is een onderzoek onder adviesvragers. De inspectie doet per AMK representatieve uitspraken over de kwaliteit van de advies- en consultfunctie. De inspectie heeft daartoe een representatieve steekproef<sup>10</sup> getrokken uit beroepskrachten, waaronder medische (inclusief GGZ) professionals, die in de periode van april tot en met juni 2010 een advies of consult hebben gekregen van het AMK Utrecht. In deze periode hebben ongeveer 350 mensen een advies gekregen en 80 mensen een consult. De inspectie heeft gesproken met 13 beroepskrachten die een advies hebben gekregen en 3 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 december 2010 een terugkoppeling aan de manager van het AMK gegeven. Het doel van deze terugkoppeling was tweeledig. Ten eerste heeft de inspectie het AMK geïnformeerd over de resultaten van de telefonische uitvraag bij adviesvragers. Ten tweede hebben de inspectie en het AMK de mogelijke verbanden besproken tussen deel 1 (de uitvoering) en deel 2 (de kwaliteit volgens de adviesvragers). De inspectie en het AMK hebben gereflecteerd op wat er goed gaat in de advies- en consultfunctie en wat nog verbetering behoeft.

---

<sup>10</sup> Met een betrouwbaarheidsmarge van 95%.



### Bijlage 3 Telefonisch interview advies- consultvragers

Bureau Jeugdzorg in de provincie:
Locatie:
Naam geïnterviewde:
Datum interview:
Naam interviewer/inspecteur:

**Begin met korte inleiding met:**

*Geachte mevrouw ....., meneer ....*

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

- 1. Wilt u meewerken aan het onderzoek?  
 Ja -> ga naar vraag (ga naar vraag 3)  
 Nee -> ga naar vraag (ga naar vraag 2)
  
- 2. Wat is de belangrijkste reden dat u de vragen van de Inspectie Jeugdzorg niet wilt beantwoorden?  
.....  
.....  
.....  
.....
  
- 3. Schikt het u dat ik nu de vragen stel?  
 Ja (ga naar vraag 5)  
 Nee (ga naar vraag 4)
  
- 4. Wanneer kan ik u benaderen voor de telefonische enquête?  
.....  
.....
  
- 5. Met welke intentie heeft u contact met het AMK opgenomen? Eventueel: wilde u een advies vragen of wilde u een melding doen?  
 Advies (ga naar vraag 8)  
 Consult (ga naar vraag 8)  
 Melding

Eventuele toelichting

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

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

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

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

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

Eventuele toelichting,

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

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

Eventuele toelichting,

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

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

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

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

Eventuele toelichting,

.....

.....

.....

.....

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

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

Eventuele toelichting,

.....

.....

.....

.....

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

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

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

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

Eventuele toelichting,

.....

.....

.....

.....

14. Binnen welke sector bent u werkzaam?

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

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

- Ja
- Nee (ga naar vraag 17)

Eventuele toelichting,

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

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

- Ja
- Nee

Eventuele toelichting,

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

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

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

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

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

Eventuele toelichting,

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

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....

.....

.....

.....

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....

.....

.....

.....

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....

.....

.....

.....

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

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

Eventuele toelichting,

.....

.....

.....

24. Heeft u de adviezen/ consulten opgevolgd?

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

Eventuele toelichting,

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

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

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

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

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

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

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

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

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

28. Zijn de zorgen over het kind verminderd?

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

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

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

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....

.....

.....

.....

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

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....

.....

.....

.....

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

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....

.....

.....

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

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....

.....

.....

.....

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

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....

.....

.....

.....

**TOT SLOT**

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

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

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