

Kwaliteit van de Advies- en Consultfunctie van het AMK

Onderzoek bij het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling
Zuid-Holland

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 Zuid-Holland.

Het eindoordeel van de inspectie luidt dat het AMK Zuid-Holland 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 Zuid-Holland 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 hierover te verzamelen en te analyseren.

De inspectie is *positief* over de volgende punten:

- Het AMK Zuid-Holland heeft het primair proces zo ingericht dat dit optimaal bijdraagt aan goede adviezen.
- Adviezen en consulten van het AMK Zuid-Holland zijn tijdig en passend.
- Adviezen en consulten van het AMK Zuid-Holland worden opgevolgd en vrijwel alle adviesvragers zijn tevreden.

Verbetering is mogelijk op de volgende punten:

- Het AMK Zuid-Holland bewaakt intern de bruikbaarheid van gegeven adviezen of consulten niet systematisch. Adviezen en consulten worden niet periodiek intern geanalyseerd en informatie uit KITS over adviezen en consulten wordt niet periodiek in de teams besproken.

De inspectie beveelt daarom aan het AMK aan:

Zorg er voor dat er periodiek een analyse plaats vindt van de gegeven adviezen en consulten en pas indien nodig de werkwijze hierop aan.

- Het AMK Zuid-Holland heeft op organisatieniveau 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? | 12 |
| 2.3 Borgt het AMK de bruikbaarheid van het advies en consult? | 14 |
| Hoofdstuk 3 Eindoordeel en aanbevelingen | 15 |
| 3.1 Eindoordeel | 15 |
| 3.2 Aanbevelingen | 16 |
| Bijlage 1 Toetsingskader Kwaliteit Advies- en consultfunctie AMK | 19 |
| Bijlage 2 Onderzoeksopzet | 23 |
| Bijlage 3 Telefonisch interview advies- consultvragers..... | 25 |

Hoofdstuk 1 Inleiding

Aanleiding

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

Onderzoeksofzet

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 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 Zuid-Holland. 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 Zuid-Holland.

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 Zuid-Holland 2010).

Hoofdstuk 2 Oordeel en onderbouwing

Inleiding

In dit hoofdstuk benoemt de inspectie in paragraaf 2.1 factoren in de werkwijze van het AMK Zuid-Holland 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 positief. In de werkwijze van het AMK Zuid-Holland zijn meerdere specifieke factoren te benoemen die bijdragen aan de bruikbaarheid van de adviezen en consulten. Door een vaste kern van ervaren medewerkers in de centrale meldingendienst (CMD), heldere werkinstructies, investeren in de samenwerking met ketenpartners en voldoende aandacht voor deskundigheidsbevordering voorziet het AMK in belangrijke mate in kwalitatief goede, bruikbare adviezen. Een verbeterpunt bij het AMK Zuid-Holland is het systematisch bewaken van de bruikbaarheid van adviezen en consulten.

Onderbouwing

Adviezen en consulten zijn tijdig en passend.

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

Het AMK werkt met een vaste kern van ervaren medewerkers in de centrale meldingendienst om de kwaliteit te verhogen. De medewerkers van de CMD (inclusief een vertrouwensarts) zijn dagelijks telefonisch bereikbaar. Adviezen worden direct door de medewerker gegeven. Bij een consult maakt de medewerker afhankelijk van de casus en de urgentie afspraken. De werklijst in KITS, het digitale registratiesysteem van het AMK, wordt gebruikt om termijnen in de gaten te houden.

Er zijn heldere werkinstructies voor het geven van advies en consult gebaseerd op het Protocol van Handelen. De werkinstructies zijn deels dynamisch. Benodigde aanpassingen worden besproken in het teamoverleg van de CMD en intake en vervolgens vastgelegd. Er is een uitgebreide inwerkmap AMK, waarin naast praktische informatie ook werkinhoudelijke informatie wordt gegeven.

Om risico's in te schatten gebruiken intakemedewerkers de CARE.NL en het ORBA bureaublad.

Bij een consult vindt er altijd intercollegiale toetsing plaats door een ervaren medewerker, die daarvoor is aangewezen. Voordat een consult wordt afgesloten checkt de teamleider de inhoud en het verloop van het consult en geeft een akkoord. Het eerste halfjaar dat een medewerker meedraait in de CMD is een intercollegiale toetsing van de gegeven adviezen verplicht.

De AMK medewerker maakt een inschatting van het verantwoordelijkheidsgevoel en van de handelingsmogelijkheden van de beller. Bij de beslissing of een advies of consult wordt aangeboden of een melding wordt aangenomen is een grondige risicotaxatie het uitgangspunt voor het AMK Zuid-Holland; het AMK overtuigt zich er van dat er een goede interventie gedaan wordt voor het kind. Medische professionals krijgen in de regel een advies of consult van de vertrouwensarts.

Het AMK Zuid-Holland investeert in de samenwerking met ketenpartners. Er is sprake van goed en structureel overleg met de instanties van beroepskrachten die regelmatig advies en consult vragen. Op teamleidersniveau wordt veel geïnvesteerd in het voeren van regelmatig overleg. Voorlichting door het AMK wordt pro-actief gegeven, niet alleen op verzoek van instanties. Naar aanleiding van feedback van ketenpartners past het AMK haar werkwijze aan; instanties krijgen bijvoorbeeld een vaste contactpersoon toegewezen.

Tot slot is er bij het AMK Zuid-Holland voldoende aandacht voor deskundigheidsbevordering. Alle nieuwe medewerkers krijgen de basiscursus AMK⁸. Daarnaast hebben de medewerkers van de CMD onder meer trainingen gehad in telefoneren en gespreksvaardigheden, gesprekken met ouders en kinderen, de CARE.NL en ORBA. Verder vinden er regelmatig themabijeenkomsten plaats waarin een specifiek thema wordt belicht. Het AMK Zuid-Holland heeft het voornemen intervisie in te voeren specifiek voor de medewerkers van de CMD en om volgend jaar een advies- en consultraining aan te bieden aan alle AMK-medewerkers.

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

In principe vragen medewerkers standaard tijdens een gesprek of de beller verder kan met een gegeven advies. Als het AMK de situatie inschat als heel zorgwekkend of twijfelt over de mogelijkheden van de beller, dan belt de AMK medewerker de adviesvrager terug om te vragen of het advies bruikbaar was. Het AMK heeft er geen zicht op of een advies wordt uitgevoerd zoals beoogd. Bij consulten hebben medewerkers wel een beeld over of adviezen zijn uitgevoerd en over de tevredenheid van de beller.

Een verbeterpunt is dat het AMK Zuid-Holland intern de bruikbaarheid van gegeven adviezen of consulten niet systematisch bewaakt. Adviezen en consulten worden niet periodiek intern geanalyseerd op inhoud of om trends te signaleren en informatie uit KITS over adviezen en consulten wordt niet periodiek in de teams besproken.

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

Het antwoord op deze vraag is positief. Uit de resultaten van een enquête onder zestien adviesvragers, blijkt dat adviesvragers het advies of consult van het AMK Zuid-Holland bruikbaar vinden.

⁸ Basiscursus voor nieuwe medewerkers advies- en meldpunt kindermishandeling – adviesbureau voor jeugdzorg en jeugdbeleid, politie en justitie en zorg en welzijn - van Montfoort

Adviesvragers vinden het advies of consult tijdig en passend en hebben het opgevolgd. Terugkijkend is een meerderheid van de adviesvragers tevreden over het advies of consult.

Onderbouwing

De adviesvragers vinden het advies of consult tijdig en passend.

Adviezen worden tijdig gegeven: vrijwel alle adviesvragers geven aan dat het AMK goed bereikbaar is en dat het advies altijd in het eerste telefoongesprek is gegeven.

De grote meerderheid van de adviesvragers vindt de adviezen passend. Een aantal adviesvragers geeft aan dat het AMK in praktische zin soms niet veel kan betekenen en dat kan teleurstellend zijn. Alle adviesvragers zijn van mening dat het AMK in het telefoongesprek voldoende informatie vraagt om de zorgen over het kind goed in beeld te krijgen. Voor de meerderheid van de adviesvragers sluit het advies of consult goed aan bij hun mogelijkheden om zélf iets te doen voor het kind en/of gezin. Drie adviesvragers geven aan dat dit niet het geval was; twee van hen kregen het advies om niets te doen, omdat het aan de ouders zelf was om stappen te zetten. Dat vonden zij teleurstellend.

Onder de respondenten bevinden zich zes medische professionals. Aan vier van hen is aangeboden om hun vraag voor te leggen aan de vertrouwensarts. Eén van hen geeft aan zelf om een vertrouwensarts te hebben gevraagd. Opvallend is dat de medische professionals allen vinden dat de gegeven adviezen of consulten aansloten bij hun vraag, terwijl vier van de tien respondenten in andere beroepen stellen dat dit slechts deels het geval was. Hetzelfde geldt voor de vraag of het advies/consult aansloot bij de eigen mogelijkheden om iets te doen voor het kind: alle medische professionals beantwoorden deze vraag positief, terwijl drie van de tien andere beroepskrachten hierop nee antwoorden.

De adviesvragers volgen het advies op.

Alle adviesvragers, op één na, geven aan dat zij het advies of consult van het AMK hebben opgevolgd. Bijna de helft (zeven) van de adviesvragers geeft echter aan dat hun zorgen over het kind niet zijn verminderd. Van degenen die een consult hebben gehad zijn in alle gevallen de zorgen wél verminderd. Voor een deel van de respondenten heeft het voortbestaan van de zorgen te maken met het feit dat het AMK bij een advies geen actie onderneemt. Een ander deel geeft aan dat een gezin of kind soms uit beeld raakt of dat het aan de situatie of de cliënt lag dat er niet direct verbetering optrad.

Adviesvragers zijn tevreden over de door het AMK gegeven adviezen en consulten.

Alle adviesvragers zijn tevreden over de adviezen die door het AMK gegeven zijn, op één persoon na die aangeeft niet tevreden en niet ontevreden te zijn. Adviesvragers zijn tevreden over de snelheid waarmee het advies gegeven wordt, de samenwerking, de mogelijkheid om zorgen te delen en de deskundigheid van de AMK-medewerkers. Vooral wanneer beroepskrachten AMK-medewerkers wat beter kennen, bijvoorbeeld van bijeenkomsten, of hen als collega's kunnen benaderen, is men blij met het contact.

Meerdere adviesvragers merken op dat het wenselijk zou zijn als het AMK meer mogelijkheden zou hebben om daadwerkelijk stappen te ondernemen in een casus. De beperkte daadkracht van het AMK stelt sommige beroepskrachten teleur. Wanneer er sprake is van agressie in een gezin zou men graag zien dat het AMK meer initiatief kan nemen, ter bescherming van de beroepskracht. Ook noemen sommigen helderheid over wat het AMK wel en niet kan doen als aandachtspunt.

Aan een krappe meerderheid van de adviesvragers heeft het AMK gevraagd of de adviezen of consulten bruikbaar waren. Een paar adviesvragers zegt dat dit in het gesprek als vanzelf aan de orde komt. Drie mensen vertellen dat zij na opvolging van het advies later zelf weer contact hebben opgenomen met het AMK over het vervolg van de zaak.

Bijna alle adviesvragers zou zonder twijfel in de toekomst weer contact opnemen met het AMK. Twee beroepskrachten vinden wel dat de kwaliteit van het contact wisselend is of afhankelijk van de medewerker. Op de vraag of de respondent ook anderen in een vergelijkbare situatie, bijvoorbeeld een collega, zou adviseren het AMK te bellen antwoorden alle respondenten dat zij dat zouden doen en vaak ook al gedaan hebben.

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 Zuid-Holland 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. De regiomanager geeft aan dat wordt overwogen om een tevredenheidsonderzoek onder advies- en/of consultvragers uit te voeren.

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 Zuid-Holland 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 Zuid-Holland.

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 Zuid-Holland 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 Zuid-Holland 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 Zuid-Holland zijn tijdig en passend***

Het AMK is goed bereikbaar. Adviesvragers krijgen direct een deskundige, gespecialiseerde medewerker aan de telefoon. Medische professionals krijgen in de regel advies of consult van een vertrouwensarts. Het gegeven advies of consult sluit goed aan bij de zorgen over het kind en nagenoeg altijd ook bij de mogelijkheden van de adviesvragers om zélf iets te doen voor het kind en/of gezin.

- ***Adviezen en consulten van het AMK Zuid-Holland worden opgevolgd en adviesvragers zijn tevreden***

Uit het onderzoek van de inspectie blijkt dat adviezen en consulten in de regel worden opgevolgd en dat nagenoeg alle adviesvragers tevreden zijn. Adviesvragers zouden een collega, in een vergelijkbare situatie, adviseren om het AMK te bellen.

- **Het AMK Zuid-Holland heeft het primair proces zo ingericht dat dit optimaal bijdraagt aan goede adviezen**

Er zijn dynamische aanvullende werkinstructies voor het geven van advies en consult. Er is een uitgebreide inwerkmap AMK, waarin naast praktische informatie ook werkinhoudelijke informatie wordt gegeven. Bij een consult vindt er altijd intercollegiale toetsing plaats door een ervaren medewerker. Voordat een consult wordt afgesloten checkt de teamleider de inhoud en het verloop van het consult en geeft een akkoord. Het eerste halfjaar dat een medewerker meedraait in de CMD is een intercollegiale toetsing van de gegeven adviezen verplicht. Het AMK Zuid-Holland investeert in de samenwerking met ketenpartners. Er is sprake van structureel overleg met de instanties van beroepskrachten die regelmatig advies en consult vragen. Voorlichting door het AMK wordt pro-actief gegeven.

3.2 Aanbevelingen

Verbetering is mogelijk op de volgende punten:

- **Bij het AMK Zuid-Holland vindt geen systematische interne bewaking van de bruikbaarheid van gegeven adviezen of consulten plaats**

Adviezen en consulten worden niet periodiek intern geanalyseerd en informatie uit KITS over adviezen en consulten wordt niet periodiek in de teams besproken. Hierdoor is het mogelijk dat adviezen en consulten niet eenduidig gegeven worden en dat trends in adviesvragen of problematiek door het AMK niet gesignaleerd worden, zodat het AMK hier ook niet op kan inspelen.

De inspectie beveelt daarom aan het AMK aan:

Zorg er voor dat er periodiek een analyse plaats vindt van de gegeven adviezen en consulten en pas indien nodig de werkwijze hierop aan.

- **Het AMK Zuid-Holland heeft op organisatieniveau onvoldoende zicht op de bruikbaarheid van de adviezen en consulten.**

Op organisatie niveau wordt niet periodiek op systematische wijze informatie verzameld en geregistreerd over de bruikbaarheid van adviezen en consulten. Het AMK weet niet of haar adviezen worden opgevolgd en of dat er toe bijdraagt dat de (vermoedelijke) kindermishandeling stopt. Verder heeft het AMK er geen zicht op of de zorgen over het kind na een advies of consult verminderd zijn. Hierdoor ontbreekt de noodzakelijke informatie om de kwaliteit van de advies- en consultfunctie optimaal te bevorderen en heeft het AMK niet de mogelijkheid om bij te sturen als de door het AMK beoogde effecten onvoldoende worden bereikt.

De inspectie beveelt daarom aan het AMK aan:

Zorg voor het periodiek en systematisch in beeld brengen van de bruikbaarheid van de gegeven adviezen en consulten. Dit kan bijvoorbeeld door na een adviesgesprek zo nu en dan de tevredenheid van de adviesvrager te toetsen of door periodiek onderzoek in te stellen naar de vraag

wat adviesvragers met het advies of consult hebben gedaan en tot welke resultaten dit heeft geleid.

Bijlage 1 Toetsingskader Kwaliteit Advies- en consultfunctie AMK

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

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

De centrale onderzoeksvraag luidt:

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

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

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

1. Vinden adviesvragers dat het verkregen advies of consult bruikbaar is?
 - a. Vindt de adviesvrager het advies tijdig en passend?
 - b. Heeft de adviesvrager het advies opgevolgd, en zo ja, met welk resultaat?
 - c. Is de adviesvrager, terugkijkend, tevreden over het door het AMK gegeven advies?

2. Heeft het AMK zicht op de mate waarin het gegeven advies of consult bruikbaar is?
 - a. Verzamelt het AMK informatie over de bruikbaarheid van de gegeven adviezen?
 - b. Analyseert het AMK de verzamelde informatie om vandaar uit verbeteringen door te voeren in de advies- en consultfunctie?
 - c. Heeft het AMK een beeld van de mate waarin adviezen en consulten worden opgevolgd en tot welke resultaten dit leidt?

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 Zuid-Holland uitgevoerd. Het praktijkonderzoek bestond uit de volgende onderdelen: een groepsinterview met twee intake medewerkers en een vertrouwensarts, een interview met twee teamleiders, een analyse van zestien recente digitale dossiers in KITS en het meeluisteren met twee telefonische adviesvragen.

Deel 2 is een onderzoek onder adviesvragers. De inspectie doet per AMK representatieve uitspraken over de kwaliteit van de advies- en consultfunctie. De inspectie heeft daartoe een representatieve 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 Zuid-Holland. In deze periode hebben in totaal 484 mensen een advies gekregen en 186 mensen een consult. De inspectie heeft gesproken met 12 beroepskrachten die een advies hebben gekregen en 4 beroepskrachten die een consult hebben gekregen. Aan deze 16 beroepskrachten is een gestructureerde vragenlijst voorgelegd met merendeels gesloten vragen. De vragen gaan over de mate waarin de adviesvrager vindt een bruikbaar advies te hebben gekregen van het AMK (zie onderzoeksvraag 1).

Na afronding van deel 1 en deel 2 heeft de inspectie eind november 2010 een terugkoppeling aan de manager van het AMK en een teamleider 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 is van de Inspectie jeugdzorg. In (maand) zijn wij bij het AMK geweest, daar hebben we gezien dat u in (maand) contact heeft gehad met het AMK. De Inspectie houdt toezicht op de jeugdzorg, waaronder ook op het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling. Op dit moment doen we een onderzoek naar de bruikbaarheid van de door het AMK gegeven adviezen. Hiervoor stellen we een aantal vragen aan mensen die recentelijk contact met het AMK hebben gehad. De vragen gaan over hoe het advies is gegeven en hoe u het AMK hebt ervaren. Uw antwoorden verwerken we anoniem.

1. Wilt u meewerken aan het onderzoek?

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

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

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

.....

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

Ja (ga naar vraag 5)

Nee (ga naar vraag 4)

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

.....

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

Advies (ga naar vraag 8)

Consult (ga naar vraag 8)

Melding

Eventuele toelichting

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

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

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

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

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

Eventuele toelichting,

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

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

Eventuele toelichting,

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

9. Waar heeft uw contact met het AMK uiteindelijk toe geleid?
O Advies (ga naar vraag 14)
O Consult (ga naar vraag 0)
O Melding -> EINDE VRAGENLIJST

10. Heeft het AMK u (actief) aangeboden om na het eerste telefoongesprek opnieuw contact te hebben om u te ondersteunen in het uitvoeren van het consult?
 Ja, dat hebben zij aangeboden
 Nee, dat hebben zij niet aangeboden, ik heb er zelf om gevraagd

Eventuele toelichting,

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

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

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

Eventuele toelichting,

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

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

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

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

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

Eventuele toelichting,

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

14. Binnen welke sector bent u werkzaam?

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

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

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

- Ja
- Nee (ga naar vraag 17)

Eventuele toelichting,

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

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

- Ja
- Nee

Eventuele toelichting,

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

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

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

- Ja (ga naar vraag 20)
- Nee

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

..... dagen

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

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

Eventuele toelichting,

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

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....

.....

.....

.....

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....

.....

.....

.....

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....

.....

.....

.....

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

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

Eventuele toelichting,

.....

.....

.....

.....

24. Heeft u de adviezen/ consulten opgevolgd?

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

Eventuele toelichting,

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

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

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

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

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

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

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

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

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

28. Zijn de zorgen over het kind verminderd?

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

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

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

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

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

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

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

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

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

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

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

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

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

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

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

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

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

TOT SLOT

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

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

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