

Kwaliteit van de Advies- en Consultfunctie van het AMK

Onderzoek bij het Advies- en Meldpunt Kindermishandeling
Zeeland

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 Zeeland.

Het eindoordeel van de inspectie luidt dat het AMK Zeeland 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 Zeeland 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:

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

Verbetering is mogelijk op de volgende punten:

- Het AMK Zeeland bewaakt intern de bruikbaarheid van gegeven adviezen of consulten niet systematisch.

De inspectie beveelt daarom aan het AMK aan:

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

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

De inspectie beveelt daarom aan het AMK aan:

Zorg voor het systematisch en periodiek in beeld brengen van de bruikbaarheid van de gegeven adviezen en consulten.

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
Hoofdstuk 1 Inleiding	7
Hoofdstuk 2 Oordeel en onderbouwing	11
2.1 Zorgt het AMK voor bruikbare adviezen en consulten?.....	11
2.2 Vinden adviesvragers dat het verkregen advies of consult bruikbaar is?	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 Aanbeveling	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 Zeeland. 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 Zeeland.

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 Zeeland 2010).

Hoofdstuk 2 Oordeel en onderbouwing

Inleiding

In dit hoofdstuk benoemt de inspectie in paragraaf 2.1 factoren in de werkwijze van het AMK Zeeland⁸ 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 Zeeland zijn drie specifieke factoren te benoemen die bijdragen aan de bruikbaarheid van de adviezen en consulten. Door te werken met een klein deskundig team, gerichte sturing en intercollegiale toetsing en het investeren in de samenwerking met ketenpartners voorziet het AMK in belangrijke mate in kwalitatief goede, bruikbare adviezen. Een verbeterpunt bij het AMK Zeeland vormt het bewaken van de bruikbaarheid van de adviezen en consulten.

Onderbouwing

Adviezen en consulten zijn tijdig en passend.

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

De eerste factor vormt de inzet van een kleine deskundige team. Een team van vijf maatschappelijk werkers beantwoordt alle vragen en (zorg)meldingen die bij het Bureau Jeugdzorg Zeeland binnen komen. Dit team wordt de afdeling Aanmelding/Gecentreerde Toegang genoemd en voert naast de AMK taken advies en consult ook de Toegang van Bureau Jeugdzorg uit. De maatschappelijk werkers zijn hiertoe goed opgeleid en toegerust. Er is de laatste jaren nauwelijks personeelsverloop. Voor nieuwe medewerkers is een aanvullende werkinstructie geschreven waarin staat hoe zij in de digitale systemen KITS (Kindermishandeling IT-systeem) en IJ (Informatiesysteem Jeugdzorg) moeten registreren.

Het team is de hele dag telefonisch bereikbaar. Op het telefoonscherm ziet de maatschappelijk werker of de beller naar het AMK of het Bureau Jeugdzorg belt. Adviezen worden altijd direct of nog dezelfde dag geboden. Een vervolgspraak bij een consult vindt binnen twee weken plaats.

Een tweede factor die bijdraagt aan de bruikbaarheid van de adviezen en consulten is het structurele overleg dat medewerkers met elkaar en met hun leidinggevenden hebben. De teamleider heeft hierbij een centrale rol. Zij bewaakt de doorlooptijden van de consulten en toets deze inhoudelijk

⁸ Bij Bureau Jeugdzorg Zeeland is sprake van een knip bij de AMK-functies. De functies advies en consult vormen samen met de Toegang de Gecentreerde Toegang. De functie onderzoek is in Zeeland een aparte afdeling die met AMK wordt aangeduid. In het voorliggende rapport reserveren we de aanduiding AMK voor de functies advies en consult van het AMK binnen de Gecentreerde Toegang.

nadat een maatschappelijk werker deze heeft afgesloten. Daarnaast bekijkt de teamleider alle adviezen in KITS, ook die van de vertrouwensarts, en toetst deze inhoudelijk. Dit leidt soms tot een bijstelling van het advies. Bij alle consulten vindt na het eerste telefoontje een Multi Disciplinair Overleg (MDO) plaats. Ook bij een advies kan de maatschappelijk werker een vraag aan het MDO of aan een andere collega voorleggen. Dit gebeurt dan met behulp van KITS. De vertrouwensarts en de gedragswetenschapper zijn altijd door de maatschappelijk werkers te consulteren. Er zijn richtlijnen in welke situaties dit in ieder geval dient te gebeuren.

De derde factor die bijdraagt aan de bruikbaarheid is de grote investering van het AMK in de samenwerking met ketenpartners. De teamleider participeert in provinciale overleggen en speelt samen met de vertrouwensarts een belangrijke rol bij de implementatie van Signs of Safety in Zeeland. Ketenpartners leren meer oog te krijgen voor signalen van onveiligheid en hoe ze vervolgens de veiligheid kunnen vergroten onder andere door het sociale netwerk actief te betrekken bij interventies en toezicht. Deze ontwikkeling draagt bij aan het ontstaan van een wederzijds realistische beeld over wat ketenpartners van het AMK mogen verwachten, hetgeen de kans op het geven van een bruikbaar advies aanzienlijk vergroot.

Het AMK bewaakt de bruikbaarheid van adviezen en consulten in enige mate.

Maatschappelijk werkers hebben de instructie om te vragen in het gesprek met de adviesvrager of een advies bruikbaar is. Het antwoord kan aanleiding zijn om een vervolg afspraak te maken, eventueel na intern overleg met collega's. Zelfs zonder dit vooraf te hebben afgesproken bellen maatschappelijk werkers bij enige twijfel na enige tijd terug. 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.

Door de structurele sturing op inhoud en proces door de teamleider (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 Zeeland bruikbaar vinden. Nagenoeg alle adviesvragers vinden het advies of consult tijdig en passend en hebben het opgevolgd. Terugkijkend is een grote meerderheid van de adviesvragers tevreden.

Onderbouwing

De adviesvragers vinden het advies of consult tijdig en passend.

Adviezen worden bijna altijd 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 en anders op dezelfde dag. Twee respondenten wachtten respectievelijk twee en vier dagen op hun advies. In het laatste geval vond de respondent dat dit te lang duurde.

Vier van de zestien respondenten kregen een consult, dat wil zeggen meerdere adviezen over dezelfde vraag. Drie van de vier consultvragers vinden het aantal contacten toereikend, één respondent vindt het te weinig. Wat de frequentie van de contacten betreft vinden twee respondent het toereikend, één vindt het te weinig en één vindt het te veel. De laatste respondent vond echter dat dit haar op zich wel steunde.

Een grote meerderheid van de adviesvragers vindt de adviezen passend. Drie adviesvragers vinden de adviezen deels passend en één adviesvrager vindt het advies niet passend. Op één adviesvrager na, vinden de adviesvragers dat het AMK in het telefoongesprek voldoende informatie vraagt om de zorgen over het kind goed in beeld te krijgen. Bij een grote meerderheid van de adviesvragers sluit het advies of consult goed aan bij de mogelijkheden van de adviesvragers om zélf iets te doen voor het kind en/of gezin. Twee adviesvragers, beiden uit het onderwijs, zijn hierover niet tevreden. Zij vinden dat het AMK hen vraagt te veel verantwoordelijkheid te nemen.

Aan bijna tweederde van de respondenten heeft het AMK tijdens het telefoongesprek gevraagd of het advies bruikbaar was. Aan de overige respondenten is niet duidelijk in het gesprek gevraagd of het advies bij hun vraag aansloot.

Vijf van de geïnterviewde adviesvragers zijn medisch professional. Een van hen kreeg de mogelijkheid om met een vertrouwensarts te spreken. Bij de toelichting hebben de medisch professionals niet aangegeven het als een probleem te ervaren dat zij niet te woord zijn gestaan door een vertrouwensarts. Een van hen zegt wel direct met de vertrouwensarts te bellen als dit nodig mocht zijn.

De adviesvragers volgen het advies op.

Op één na hebben alle adviesvragers het advies of consult van het AMK (deels) opgevolgd. Een kwart van de adviesvragers geeft echter aan dat hun zorgen over het kind niet zijn verminderd. Veelal omdat het kind uit het zicht van de adviesvragers is geraakt of omdat het een moeilijke casus betrof.

De respondent die het advies niet heeft opgevolgd, deed dit niet omdat zij het niet eens was met het advies.

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

Een grote meerderheid van de adviesvragers is tevreden over de adviezen of consulten die door het AMK zijn gegeven. Twee respondenten geven aan niet tevreden, maar ook niet ontevreden te

zijn. Een respondent is ontevreden. Twee respondenten die niet helemaal tevreden zijn, vinden dat de kwaliteit van het contact met het AMK kan wisselen per medewerker.

Adviesvragers zijn over het algemeen tevreden over de snelheid waarmee het advies of consult gegeven wordt, de manier waarop ze te woord worden gestaan, het feit dat zij hun zorgen kunnen delen en dat met hen wordt meegedacht.

Op één na, zouden alle adviesvragers in de toekomst zonder twijfel opnieuw contact opnemen met het AMK. Een grote meerderheid antwoordt positief op de vraag of hij/zij anderen, bijvoorbeeld een collega, in een vergelijkbare situatie zou adviseren om het AMK te bellen. Drie respondenten zeggen daarover te twijfelen. Het verliezen van de vertrouwensrelatie met het gezin, in combinatie met het feit dat je niet anoniem kunt melden, speelt hierbij een rol.

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 Zeeland verzamelt niet periodiek informatie over de bruikbaarheid van adviezen en consulten.

Op organisatieniveau verzamelt en analyseert het AMK geen informatie van adviesvragers over de bruikbaarheid van haar adviezen. Het AMK toetst de tevredenheid van adviesvragers niet. Het AMK heeft er geen zicht op of de zorgen over het kind na een advies of consult verminderd zijn.

Het AMK voert op basis van verzamelde informatie geen verbeteringen door in de advies- en consultfunctie.

Aangezien tot dusver geen informatie is verzameld over de bruikbaarheid van de adviezen en consulten is het AMK ook niet in staat om op grond hiervan verbeteringen door te voeren.

Hoofdstuk 3 Eindoordeel en aanbevelingen

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

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 Zeeland 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 Zeeland zorgt voor bruikbare adviezen en consulten. Hiermee simuleert 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 Zeeland zijn tijdig en passend.***

Het AMK is goed bereikbaar. Adviesvragers krijgen direct een maatschappelijk werker te spreken die een advies geeft dat meestal past bij hun zorgen en aansluit bij hun mogelijkheden om zélf iets te doen voor het kind en/of het gezin. Medische professionals worden in de gelegenheid gesteld als zij dit wensen een advies of consult te krijgen van de vertrouwensarts.

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

Uit het onderzoek van de inspectie blijkt dat adviezen en consulten worden opgevolgd en dat dit er in de meeste gevallen toe leidt dat de zorgen over het kind verminderen. Adviesvragers zijn tevreden over de snelheid waar het advies wordt gegeven, de manier waarop ze te woord worden gestaan, en dat met hen wordt meegedacht. Ze voelen zich door het AMK ondersteund en het overgrote deel zou een collega, in een vergelijkbare situatie, adviseren om het AMK te bellen.

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

AMK medewerkers kunnen altijd bij vragen of bijzondere situaties een beroep doen op elkaar, de vertrouwensarts en de teamleider. De teamleider bekijkt alle adviezen. Zij toetst deze adviezen en ook alle consulten inhoudelijk. Samen met de vertrouwensarts en de gedragswetenschapper stuurt zij inhoudelijk het proces. Het AMK Zeeland investeert fors in voorlichting aan en samenwerking met ketenpartners om de verwachtingen over en de bruikbaarheid van haar adviezen te bevorderen.

3.2 Aanbeveling

Verbetering is mogelijk op de volgende punten:

- **Het AMK Zeeland 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. 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 interne analyse plaats vindt van de gegeven adviezen en consulten en pas indien nodig de werkwijze hierop aan.

- **Het AMK Zeeland heeft op organisatieniveau beperkt 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 organisatie niveau vraagt de teamleider altijd bij provinciale overleggen met ketenpartners naar hun ervaringen met het AMK. Dit levert incidenteel informatie op die tot verbeteringen leidt, maar geen systematisch beeld van de bruikbaarheid.

Op organisatieniveau wordt niet periodiek op systematische wijze informatie verzameld en geregistreerd over de bruikbaarheid van adviezen en consulten. Hierdoor weet het AMK niet of haar adviezen worden opgevolgd en of die er toe bijdragen 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. Zo'n onderzoek zou zich ook kunnen richten op een specifieke groep beroepskrachten, bijvoorbeeld leerkrachten die bij het onderzoek van de inspectie aangaven dat het AMK te veel van hen verwacht.

Bijlage 1 Toetsingskader Kwaliteit Advies- en consultfunctie AMK

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

Het toetsingskader dat de inspectie na afstemming met de MOgroep Jeugdzorg heeft opgesteld in januari 2009⁹ vormt het uitgangspunt van het huidige onderzoek. Het huidige toetsingskader is toegespitst op de advies- en consultfunctie van het AMK en waar nodig zijn criteria en indicatoren toegevoegd die specifiek betrekking hebben op deze functie.

De centrale onderzoeksvraag luidt:

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

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

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

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

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

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

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

Thema	Criteria Wanneer is het goed?	Indicatoren Waaraan kun je dat zien?	Bronnen Hoe meten?
		<p>consult.</p> <p>Duidelijk is óf/ wanneer intercollegiaal dan wel multidisciplinair overleg nodig is bij de advies- en consultfunctie.</p> <p>De medewerkers werken conform deze richtlijnen.</p>	
D. Toetsing en sturing	Toetsing en sturing tijdens de advies- en consultfase gebeurt op geschikte wijze	<p>Teamleiders/gedragswetenschappers:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kennen de beschreven werkwijze van het AMK - sturen medewerkers aan op het uitvoeren van deze werkwijze - toetsen zaken inhoudelijk - leggen de uitkomst van deze toetsing vast. 	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 Zeeland uitgevoerd. Het praktijkonderzoek bestond uit de volgende onderdelen: een groepsinterview met twee medewerkers gecentreerde toegang en een vertrouwensarts, een interview met een teamleider en een gedragswetenschapper en een analyse van elf recente digitale dossiers in KITS.

Deel 2 is een onderzoek onder adviesvragers. De inspectie doet per AMK representatieve uitspraken over de kwaliteit van de advies- en consultfunctie. De inspectie heeft daartoe een representatieve steekproef¹⁰ getrokken uit beroepskrachten, waaronder medische (inclusief GGZ) professionals, die in de periode van april tot en met juni 2010 een advies of consult hebben gekregen van het AMK Zeeland. In deze periode hebben in totaal 136 mensen een advies gekregen en 28 mensen een consult. De inspectie heeft gesproken met 12 beroepskrachten die een advies hebben gekregen en 4 beroepskrachten¹¹ die een consult hebben gekregen. Aan deze 16 beroepskrachten is een gestructureerde vragenlijst voorgelegd met merendeels gesloten vragen. De vragen gaan over de mate waarin de adviesvrager vindt een bruikbaar advies te hebben gekregen van het AMK (zie onderzoeksvraag 1).

Na afronding van deel 1 en deel 2 heeft de inspectie in november 2010 een terugkoppeling aan de teamleider 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.

¹⁰ Met een betrouwbaarheidsmarge van 95%.

¹¹ De inspectie heeft er steeds naar gestreefd de verhouding tussen advies- en consultvragers in de steekproef gelijk te laten zijn aan de verhouding advies- vs. consultvragers in de totale populatie van het betreffende AMK in het eerste kwartaal van 2010. bij het AMK Zeeland is dit niet helemaal haalbaar gebleken.

Bijlage 3 Telefonisch interview advies- consultvragers

Bureau Jeugdzorg in de provincie:

Locatie:

Naam geïnterviewde:

Datum interview:

Naam interviewer/inspecteur:

Begin met korte inleiding met:

Geachte mevrouw, meneer

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

1. Wilt u meewerken aan het onderzoek?

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

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

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

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

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

Ja (ga naar vraag 5)

Nee (ga naar vraag 4)

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

.....
.....

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

Advies (ga naar vraag 8)

Consult (ga naar vraag 8)

Melding

Eventuele toelichting

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

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

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

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

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

Eventuele toelichting,

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

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

Eventuele toelichting,

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

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

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

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

Eventuele toelichting,

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

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

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

Eventuele toelichting,

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

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

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

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

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

Eventuele toelichting,

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

14. Binnen welke sector bent u werkzaam?

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

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

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

Ja

Nee (ga naar vraag 17)

Eventuele toelichting,

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

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

Ja

Nee

Eventuele toelichting,

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

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

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

Ja (ga naar vraag 20)

Nee

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

..... dagen

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

Ja, het advies was snel genoeg

Nee, het heeft té lang geduurd

Eventuele toelichting,

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

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....

.....

.....

.....

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....

.....

.....

.....

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....

.....

.....

.....

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

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

Eventuele toelichting,

.....

.....

.....

24. Heeft u de adviezen/ consulten opgevolgd?

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

Eventuele toelichting,

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

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

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

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

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

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

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

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

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

28. Zijn de zorgen over het kind verminderd?

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

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

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

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....

.....

.....

.....

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

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....

.....

.....

.....

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

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....

.....

.....

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

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....

.....

.....

.....

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

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

Kunt u uw antwoord nader toelichten?

.....

.....

.....

.....

TOT SLOT

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

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

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