

Grote tevredenheid over advies- en consultfunctie van het AMK

## Terecht of onterecht?

Hoe bruikbaar zijn de adviezen en consulten van het AMK aan professionals? Deze vraag stond centraal in het onderzoek van de Inspectie Jeugdzorg bij alle Advies- en Meldpunten Kindermishandeling (AMK) in Nederland. Een actuele vraagstelling, omdat de verwachting bestaat dat door invoering van de wettelijke meldcode het aantal contacten met het AMK fors zal groeien. De AMK's kwamen er erg goed van af. Maar wat betekent dit nu eigenlijk?

Bijna 60.000 telefoontjes ontving het AMK in 2009 van mensen die in hun omgeving kindermishandeling vermoedden. In tweederde van deze contacten werd er een advies of een consult gegeven; respectievelijk 32.000 en 10.000 keer. In ruim 16.000 gevallen werd door het AMK een onderzoek uitgevoerd. 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 mishandelings situatie blijft bij de adviesvrager. Van een consult is sprake als een advies leidt tot één of meerdere vervolcontacten, waarin de medewerker van het AMK de adviesvrager (telefonisch) ondersteunt bij het uitvoeren van een eerder gegeven advies. Ook hier blijft de verantwoordelijkheid bij de adviesvrager liggen.

### Resultaten

Het onderzoek van de Inspectie Jeugdzorg is gedaan onder 240 beroepskrachten vanuit verschillende sectoren, met als grootste groep het onderwijs. De inspectie heeft specifiek voor beroepskrachten gekozen, mensen die vanuit hun beroep te maken hebben met het kind of gezin, omdat het merendeel van de adviezen en consulten aan hen wordt gegeven. Senior inspecteur en projectleider Marianne Kloosterman van de Inspectie Jeugdzorg: 'Burgers die melden zijn moeilijker te bereiken en het wordt door hen mogelijk als bedreigend ervaren wanneer de inspectie vragen komt stellen. Het doel was met name om een inschatting te maken of beroepskrachten voldoende werden geëquipeerd door het AMK.' Van de beroepskrachten die advies vragen is 85 procent tevreden. Met name over de snelheid waarmee het advies wordt gegeven (90 procent in het eerste telefoongesprek), de goede, snelle bereikbaarheid en de snelheid waarmee consulten worden afgehandeld. Ondanks het opvolgen van het advies blijkt bij een derde van de respondenten de zorgen over het kind niet te zijn verminderd. Als de intentie was om te melden, bleek dit zelfs bij 75 procent van de gevallen niet te zijn verminderd. De inspectie signaleert dat voorlichting over de advies- en consultfunctie erg belangrijk is. Kloosterman: 'We hebben de indruk dat veel beroepskrachten die uiteindelijk het AMK bellen, te lang hebben gewacht en in feite te laat bellen. Ze gaan er dan vanuit dat er door het AMK direct actie wordt ondernomen. Ook bij aanhoudende zorgen over een kind zullen beroepskrachten opnieuw het AMK moeten inschakelen, dat op zijn beurt de verwachtingen goed moet kunnen managen'.

### Doel en het middel

Het onderzoek heeft zich behalve op de tevredenheid van beroepskrachten, toegespitst op het kader waarbinnen de



advies en consultfunctie van het AMK functioneert. Voor de inspectie ligt hiermee ook de bal weer bij de AMK's zelf of Jeugdzorg Nederland (voorheen de MO-groep). Of zoals de senior inspecteur het omschrijft: 'Het zelfreïgend vermogen van de AMK's moet voldoende zijn om met de aanbevelingen aan de slag te kunnen'.

De grote tevredenheid onder de professionals roept wel vragen op. Het zegt namelijk niets over de veiligheid van het kind en of die daadwerkelijk verbeterd door het advies. Ook de Inspectie zelf stelt terecht dat 'de AMK's zelf onvoldoende zicht hebben op de bruikbaarheid van de adviezen en consulten, die door hen gegeven worden. Ook is voor hen niet duidelijk of adviezen of consulten worden opgevolgd en tot welke resultaten dit leidt'.

Erik Dracht, vestigingsdirecteur BJZ-Helmond en aandachtsfunctionaris voor het AMK bij Bureau Jeugdzorg Noord Brabant: 'Het AMK is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de adviezen, maar niet voor het veilig stellen van de betreffende kinderen waarover men advies aanvraagt. Dat zijn juist de instellingen, of beroepskrachten die ons om advies vragen. Zij zijn over het algemeen bekend met het kind of gezin, het AMK in die fase (nog) niet.'

Het AMK kan namelijk alleen meewerken aan de veiligheid van het kind als er onderzoek is gedaan naar (vermoedens van) kindermishandeling. Dracht: 'Dan zijn de gemelde kinderen ook met naam en toenaam bekend bij het AMK. Ik vind het jammer dat de inspectie dit niet heeft meegenomen in haar onderzoek en dit ook niet van plan is te onderzoeken. De instellingen die de vermeende kindermishandeling willen aanpakken, zouden in samenspraak met de AMK's veel beter kunnen functioneren als ze al in een vroeg stadium samenwerken om het kind veiligheid te kunnen bieden. Een onafhankelijke instantie als de Inspectie Jeugdzorg is daar naar mijn mening een uitgelezen organisatie voor om dit af te tasten en te onderzoeken.' >

### Toename aantal meldingen

Uit cijfers van Jeugdzorg Nederland blijkt dat in 2010, 4 procent meer eerste contacten zijn geweest met het AMK ten opzichte van 2009. Het aantal eerste contacten waarin besloten is om tot onderzoek over te gaan, steeg met 9 procent afgezet tegen het jaar 2009. Deze stijgende lijn is al jaren zichtbaar. In 2010 kregen de AMK's 82 procent meer telefoontjes dan in 2004.

### Opmerkelijke initiatieven

De Inspectie vond tijdens haar onderzoek ook interessante en bijzonder initiatieven bij diverse AMK. Hieronder noemen we er willekeurig een paar.

- Bij het AMK Zuid-Holland mogen nieuwe medewerkers pas na een jaar zelfstandig adviezen en consulten geven. Het eerste halfjaar dat een medewerker vervolgens meedraait bij het geven van adviezen en consulten is een intercollegiale toetsing van de gegeven adviezen verplicht.
- Het AMK Limburg heeft een protocol 'risico-ouders van ongeboren en pasgeboren kinderen' opgesteld. Ketenpartners melden zwangerschappen van risico-ouders bij het AMK. Deze worden geregistreerd als consult. Het AMK mobiliseert de hulpverlening rondom het gezin. Indien nodig wordt het consult een melding als de baby geboren is.
- Bij het AMK Haaglanden wordt als een beller niet direct te woord gestaan kan worden door de telefoniste met de beller een tijdsblok afgesproken waarbinnen hij wordt teruggebeld. Deze afspraak wordt door de telefoniste in de Outlook agenda gezet van de meldingendienst. Bellers worden altijd dezelfde dag teruggebeld.
- Bureau Jeugdzorg Flevoland heeft een tevredenheidsonderzoek naar de kwaliteit van de advies- en consultfunctie van het AMK uitgezet onder Flevolandse huisartsen.

Roland Verdoorn en Albert Gielis

### Slechts drie onvoldoendes

Drie van de vijftien AMK's scoorden onvoldoende, vier AMK's kregen een voldoende en de overige twaalf een goed. Bij de drie AMK's (Groningen, Overijssel, Rotterdam) met een onvoldoende was met name de kwetsbaarheid van de advies- en consultfunctie een punt van zorg. Aandachtspunten daarbij waren vooral factoren als deskundigheidsbevordering, te weinig sturing, intercollegiale toetsing of geen duidelijke werkinstructies. Bij al deze drie AMK's zijn inmiddels verbeteringen in gang gezet.