

De bruikbaarheid van adviezen en consulten van het AMK

*Het landelijk beeld naar aanleiding van onderzoek van de Inspectie Jeugdzorg
bij de Advies- en Meldpunten Kindermishandeling*

Inhoudsopgave

Het landelijk beeld.....	5
De advies- en consultfunctie van het AMK	7
De bruikbaarheid van adviezen en consulten.....	9
Zorgt het AMK voor bruikbare adviezen en consulten?	9
Vinden adviesvragers dat het verkregen advies of consult bruikbaar is?.....	10
Borgt het AMK de bruikbaarheid van het advies en consult?	11
Best practices	13
Bijlage 1 Overzicht van de 15 door de inspectie onderzochte AMK's	15

Het landelijk beeld

In 2010 heeft de Inspectie Jeugdzorg onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de advies- en consultfunctie bij de Advies- en Meldpunten Kindermishandeling (AMK).

Daartoe heeft de inspectie bij alle vijftien AMK's de uitvoering van de advies- en consultfunctie onderzocht en daarnaast telefonische interviews afgenomen bij beroepskrachten die een advies of consult hebben gekregen van het AMK¹.

Uit het onderzoek blijkt dat acht AMK's goed bruikbare adviezen en consulten aan beroepskrachten geven. Vier AMK's doen dit in voldoende mate. Drie AMK's slagen er in onvoldoende mate in om bruikbare adviezen en consulten te verstrekken.

De AMK's hebben zelf beperkt zicht op de mate waarin het door hen gegeven advies of consult bruikbaar is.

Als het AMK een goed bruikbaar advies of consult geeft betekent dit dat beroepskrachten in een situatie van (vermoedelijke) kindermishandeling ondersteund worden bij de beoordeling of geconstateerde zorgen al dan niet signalen van kindermishandeling zijn en bij het realiseren van de gewenste hulp voor het kind.

De inspectie heeft, naast specifieke aanbevelingen per AMK, aan alle AMK's aanbevolen om er voor te zorgen dat er periodiek een interne analyse plaats vindt van de gegeven adviezen en consulten en dat de werkwijze hierop zondig wordt aangepast.

Ook dienen de AMK's te zorgen voor het periodiek en systematisch in beeld brengen van de bruikbaarheid van de gegeven adviezen en consulten. Dit kan door periodiek een (tevredenheids)onderzoek in te stellen naar de vraag wat adviesvragers met een advies of consult hebben gedaan en tot welke resultaten dit heeft geleid.

Naar verwachting zal in 2011 de Wet meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling in werking treden. De meldcode bevat een stappenplan dat beroepskrachten kunnen gebruiken als ze vermoedens van kindermishandeling hebben. Na het in kaart brengen van de signalen is de volgende stap collegiale consultatie en het zondig raadplegen van het AMK of het Steunpunt Huiselijk Geweld. Door een wettelijke meldcode kan het aantal beroepskrachten dat een advies- of consult vraagt bij het AMK (sterk) toenemen en zal het belang van het geven van goed bruikbare adviezen en consulten verder groeien. Uit dit onderzoek is gebleken dat de AMK's in staat zijn om, na doorvoering van de door de inspectie gemaakte aanbevelingen, deze belangrijke taak op een verantwoorde manier uit te voeren.

¹ De inspectie heeft per AMK een rapport uitgebracht. Bijlage 1 bevat een overzicht van de bevindingen per AMK.

De advies- en consultfunctie van het AMK

In 2009 kregen de AMK's bijna 60.000 telefoontjes van mensen die in hun omgeving kindermishandeling vermoedden. AMK-medewerkers gaven ruim 32.000 keer een eenmalig advies en ondersteunden ruim 10.000 bellers met een consult. In ruim 16.000 gevallen werd door het AMK een onderzoek uitgevoerd². Als er contact wordt opgenomen met het AMK om een vermoeden van kindermishandeling voor te leggen, wordt dus 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 mishandelings-situatie 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 minderjarige of het gezin. De inspectie heeft zich daarom in het onderzoek gericht op de bruikbaarheid van adviezen en consulten aan beroepskrachten.

Een goed, bruikbaar advies is van groot belang voor de veiligheid van kinderen bij wie (een vermoeden van) kindermishandeling bestaat. Als het AMK een goed bruikbaar advies of consult geeft betekent dit dat beroepskrachten in een situatie van (vermoedelijke) kindermishandeling ondersteund worden bij de beoordeling of geconstateerde zorgen al dan niet signalen van kindermishandeling zijn en bij het realiseren van de gewenste hulp voor het kind. 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.

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 het primair proces zo heeft ingericht dat dit optimaal bijdraagt aan goede adviezen en consulten en dat adviesvragers het advies en consult van het AMK daadwerkelijk 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 verwachtingen ten aanzien van het primair proces zijn verder uitgewerkt in een toetsingskader.

² Jeugdzorg Nederland, Advies- en Meldpunten Kindermishandeling, overzicht 2009.

De bruikbaarheid van adviezen en consulten

Zorgt het AMK voor bruikbare adviezen en consulten?

Door de AMK's wordt bij het geven van een advies of consult de werkwijze van het Protocol van Handelen³ en de ORBA-systematiek⁴ gevolgd. De inspectie heeft geconstateerd dat er bij de twaalf AMK's die goed tot voldoende uit het onderzoek naar voren komen voldaan is aan belangrijke randvoorwaarden bij de uitvoering van de advies- en consultfunctie. Deze AMK's beschikken in hun primair proces over onder meer gerichte sturing, heldere werkinstructies en/of gespecialiseerde medewerkers, systematische intercollegiale toetsing, aandacht voor deskundigheidsbevordering en voor samenwerking binnen de keten. Bij de drie AMK's die niet goed uit het onderzoek komen is er sprake van onvoldoende aandacht voor en sturing op deze specifieke taak van het AMK. De inspectie heeft deze instellingen gevraagd om een verbeterplan op te stellen, om te zorgen dat zij binnen drie maanden aan de verwachtingen van de inspectie gaan voldoen.

Uit het onderzoek is een aantal punten naar voren gekomen waar voor veel AMK's verbeteringen mogelijk zijn. Het managen van de verwachtingen van de adviesvrager blijkt een belangrijke taak voor het AMK. Er bellen regelmatig beroepskrachten naar het AMK met verwachtingen, die niet overeenkomen met wat het AMK daadwerkelijk kan bieden. Tijdens de adviesgesprekken zijn AMK medewerkers bezig met het managen van deze verwachtingen van de adviesvrager. Tegelijkertijd dienen zij een risico-inschatting te maken van de situatie van het kind én een inschatting te maken van de eigen mogelijkheden van de adviesvrager. Dat doet een groot beroep op de vaardigheden en professionaliteit van de AMK medewerkers. Bij veel AMK's zou nog meer aandacht besteed kunnen worden aan interne sturing en deskundigheidsbevordering specifiek gericht op dit aspect van de advies- en consultfunctie.

Daarnaast speelt in het scheppen van duidelijkheid over de mogelijkheden van het AMK het investeren in de samenwerking met ketenpartners voor de aanpak van kindermishandeling en het proactief en gericht geven van voorlichting een grote rol.

Verbetering is bij de AMK's ook mogelijk op het gebied van interne kwaliteitscontrole. Een enkel AMK voert periodiek een interne analyse uit van de gegeven adviezen en consulten en past indien nodig de werkwijze aan. Dit is nog geen gangbare praktijk bij alle AMK's. Door systematische interne kwaliteitscontrole kan de kwaliteit van gegeven adviezen en consulten worden verhoogd en kan het AMK nog beter inspelen op de vraag van beroepskrachten.

³ P. Baeten (2009) Protocol van handelen Advies- en Meldpunten Kindermishandeling, Utrecht: Jeugdzorg Nederland.

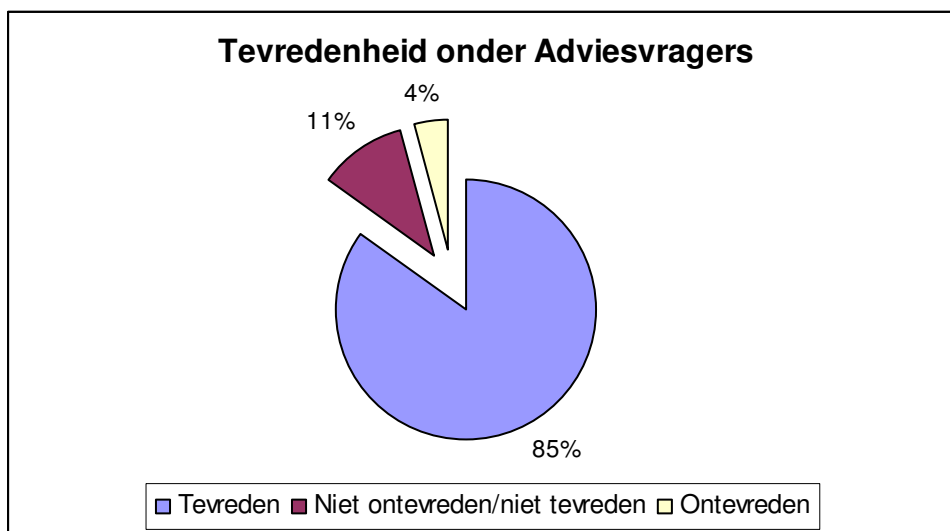
⁴ I. ten Berge en A. Vinke (2006) Beslissen over vermoedens van kindermishandeling, Utrecht: NJI. In het project 'Onderzoek, Risicotaxatie en Besluitvorming Advies- en Meldpunten Kindermishandeling (ORBA)' is een gemeenschappelijk inhoudelijk en methodisch kader ontwikkeld voor de AMK's.

Drie AMK's combineren de advies- en consultfunctie met de werkzaamheden van de Toegang van Bureau Jeugdzorg in een zogenaamde Centrale Toegang. Uit het onderzoek is gebleken dat het goed mogelijk is om binnen een Centrale Toegang bruikbare adviezen en consulten te geven. Eén AMK dat het geven van advies en consult combineert met taken van de Toegang is echter onvoldoende uit het onderzoek gekomen. Bij een combinatie van taken van de Toegang en het AMK blijkt dat het risico dat er onvoldoende aandacht is voor het geven van advies en consult groter is, zodat gerichte aandacht voor en sturing op de advies- en consultfunctie extra belangrijk is.

Tot slot blijkt dat de wijze waarop adviezen en consulten geregistreerd worden door de verschillende AMK's niet eenduidig is. Enkele AMK's registreren alle binnenkomende telefoontjes als advies, ook als niet daadwerkelijk een inhoudelijk advies gegeven wordt.

Vinden adviesvragers dat het verkregen advies of consult bruikbaar is?

De inspectie heeft per AMK contact opgenomen met beroepskrachten die in de voorgaande periode een advies of consult van het AMK hebben gekregen. Uit de enquête die onder totaal 240 beroepskrachten is gehouden blijkt dat een grote meerderheid van de adviesvragers de adviezen en consulten van het AMK bruikbaar vindt. De adviesvragers vinden het advies of consult tijdig en passend en volgen het advies of consult op. Van de adviesvragers is 85% procent tevreden. Adviesvragers zijn over het algemeen tevreden over: de snelheid waarmee het advies gegeven wordt, de mogelijkheid om zorgen te delen en de samenwerking met en deskundigheid van de AMK-medewerkers.



Adviesvragers geven aan dat vrijwel alle vestigingen van het AMK goed en snel bereikbaar zijn. Het advies wordt in bijna 90% van de gevallen direct in het eerste telefoongesprek gegeven. Consulten worden vlot afgehandeld. Termijnen worden afgestemd met de adviesvrager. Adviesvragers ervaren het contact met het AMK als laagdrempelig en een grote meerderheid van de adviesvragers vindt de adviezen passend. Bijna alle adviesvragers (97%) vinden dat het AMK in het telefoonge-

sprek voldoende informatie vraagt om de zorgen over het kind goed in beeld te krijgen en 90% van de adviesvragers vindt dat het advies of consult goed aansluit bij hun mogelijkheden om zélf iets te doen voor het kind en/of gezin.

In 85% van de adviesgesprekken vraagt het AMK aan de adviesvragers of zij het advies of consult bruikbaar vinden. Vrijwel alle adviesvragers (97%) zouden in de toekomst zonder twijfel opnieuw contact opnemen met het AMK, ook zouden zij iemand anders, bijvoorbeeld een collega, in een vergelijkbare situatie adviseren om het AMK te bellen.

Bij ongeveer de helft van de AMK's wordt standaard aan medische professionals aangeboden om hun vraag voor te leggen aan de vertrouwensarts. Bij de andere AMK's kunnen medische professionals op verzoek de vertrouwensarts spreken. Deelname van de vertrouwensartsen aan het team kindermishandeling in de ziekenhuizen wordt door respondenten regelmatig genoemd als een zeer positieve factor.

Een belangrijk aandachtspunt is dat hoewel vrijwel alle respondenten het advies van het AMK hebben opgevolgd, de zorgen over het kind bij een derde van de respondenten niet verminderd blijken te zijn. Gezien de complexiteit van situaties waarin beroepskrachten een advies of consult bij het AMK vragen, kan ook niet verondersteld worden dat een advies of consult in alle gevallen direct tot vermindering van de zorgen leidt. Als respondenten echter de intentie hadden om een melding te doen, maar een advies of consult hebben gekregen, zijn zelfs in driekwart van de gevallen de zorgen over het kind niet verminderd. Hieruit blijkt des te meer de noodzaak van het feit dat AMK medewerkers goed in staat moeten zijn om de verwachtingen van beroepskrachten te kunnen managen, zodat beroepskrachten bij aanhoudende zorgen over een kind of gezin tijdig opnieuw het AMK in zullen schakelen.

Borgt het AMK de bruikbaarheid van het advies en consult?

De AMK's hebben zelf onvoldoende zicht op de bruikbaarheid van de adviezen en consulten, die door hen gegeven worden. Op een enkel AMK na verrichten zij geen onderzoek naar de bruikbaarheid van de adviezen en consulten onder adviesvragers. 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 AMK's verzamelen tot dusver niet periodiek informatie bij adviesvragers. De AMK's hebben hierdoor zelf onvoldoende beeld van de mate waarin adviezen en consulten tijdig en passend zijn. Ook is voor hen niet duidelijk of adviezen en consulten worden opgevolgd en tot welke resultaten dit leidt. Hierdoor is het AMK niet in staat om op grond van (een analyse op) verzamelde informatie eventuele verbeteringen door te voeren.

Best practices

Uit het onderzoek van de inspectie blijkt dat het merendeel van de AMK's voldoende tot goed in staat is bruikbare adviezen en consulten aan beroepskrachten te geven. Daarnaast heeft de inspectie tijdens het onderzoek bij verschillende AMK's 'best practices' aangetroffen, die bij de betreffende AMK's in belangrijke mate bijdragen aan de bruikbaarheid van adviezen en consulten. Tot slot worden deze best practices daarom (in willekeurige volgorde) vermeld:

- 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.
- Bij het AMK Utrecht zijn heldere werkinstructies beschikbaar die nader in het registratiesysteem KITS zijn geconcretiseerd, onder andere door tussenkopjes en meerkeuze alternatieven in het programma op te nemen. Hierdoor wordt de medewerker bij het invullen van KITS voortdurend op de instructies gewezen en gestimuleerd om gemaakte keuzes kort toe te lichten.
- 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.
- Het AMK Gelderland heeft een evaluatieonderzoek uit laten voeren naar de effectiviteit en kwaliteit van de consultfunctie.
- Het AMK Gelderland analyseert intern de inhoud van gegeven adviezen. Periodiek wordt een bepaalde categorie adviezen geselecteerd uit KITS. Deze adviezen worden door de teamleider, een vertrouwensarts en een maatschappelijkwerker gelezen en geanalyseerd. Vervolgens wordt deze analyse besproken in de teamvergadering. De werkwijze van het intake-team van het AMK wordt in praktijk aangepast aan de hand van deze evaluaties.
- Bureau Jeugdzorg Flevoland heeft een tevredenheidsonderzoek naar de kwaliteit van de advies- en consultfunctie van het AMK uitgezet onder Flevolandse huisartsen.
- Bij het AMK Zeeland participeert de teamleider 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. Het AMK Drenthe maakt eveneens gebruik van richtlijnen uit de Signs of Safety-methodiek bij onder andere het stellen van oplossings- en systeemgerichte vragen.
- Bij het AMK Amsterdam en het AMK Friesland waren 100% van de beroepskrachten tevreden over het gegeven advies of consult.

Bijlage 1 Overzicht van de 15 door de inspectie onderzochte AMK's

Eindoordeel			
Provincie/stadsregio	Goed	Voldoende	Onvoldoende
Amsterdam	X		
Drenthe		X	
Flevoland	X		
Friesland	X		
Gelderland	X		
Groningen			X
Haaglanden		X	
Limburg		X	
Noord-Brabant		X	
Noord-Holland	X		
Overijssel			X
Rotterdam			X
Utrecht	X		
Zeeland	X		
Zuid-Holland	X		
Totaal	8	4	3