

Wat melders melden

**Resultaten meldersonderzoek: uitgevoerd in het kader van de evaluatie
Advies- en Meldpunten Kindermishandeling**

Amsterdam, september 1997

Agnes van Burik

Inhoudsopgave

1	Inleiding en verantwoording onderzoek	5
1.1	Inleiding	5
1.2	Uitvoering meldersonderzoek	5
1.3	Kenmerken onderzoeksgroepen	7
1.4	Opmerkingen voor de lezer	8
2	Informatie en evaluatie functies primair proces	9
2.1	Het eerste contact	9
2.2	De adviesfunctie	12
2.3	De gedragsregels inzake anonimiteit en informatieplicht	14
2.4	Terugkoppeling naar de melder	17
3	Resultaten van het melden en algemene waardering voor de AMK's	19
3.1	Wat heeft het melden opgeleverd?	19
3.2	Algemene waardering voor de AMK's	22
4	Vergelijking resultaten perspectiefonderzoek en meldersonderzoek	25
4.1	Inleiding	25
4.2	Presentatie resultaten: vergelijking ervaringen met het BVA en het AMK	26
4.3	Resultaten voor- en nameting: houding ten opzichte van het melden	29
5	Samenvatting en conclusies	33
5.1	Het meldersonderzoek	33
5.2	De vergelijking tussen voor- en nameting	35
Bijlage 1	Formele kenmerken meldersonderzoek en perspectiefonderzoek	37
Bijlage 2	Waardering in steekwoorden: informele melders	39
Bijlage 3	Waardering in steekwoorden: formele melders	49

100

100

1 Inleiding en verantwoording uitvoering onderzoek

1.1 Inleiding

Het meldersonderzoek is uitgevoerd in opdracht van de Werkgroep Meldpunt Kindermishandeling. Het onderzoek had als doel om de ontwikkelingen in de Advies- en Meldpunten Kindermishandeling (AMK's) te evalueren vanuit het perspectief van de melder.

Centrale vragen in dit onderzoek zijn:

- 1 Hoe beoordeelt men de werkwijze van de advies- en meldpunten?
- 2 Tot welke uitkomsten/resultaten heeft het contact met het advies- en meldpunt geleid?
- 3 Welke verbeteringen/aanpassingen in de werkwijze van het meldpunt zijn gewenst?

In het meldersonderzoek richt de aandacht zich op de functies die geheel of gedeeltelijk zichtbaar zijn voor de melders, te weten: het in ontvangst nemen van een melding, adviseren en consult geven, onderzoeken en beoordelen, verwijzen en overdragen en feedback aan melders. Daarnaast is specifieke aandacht besteed aan de vraag of en hoe - vanuit het perspectief van de melder - door de meldpunten invulling wordt gegeven aan de gedragslijnen met betrekking tot anonimiteit van de melder.

Bovendien fungeert het meldersonderzoek als nameting omdat een aantal vragen uit het onder 1 genoemde zogenaamde perspectiefonderzoek wordt herhaald. Daarbij gaat het om:

- de bekendheid met en beeldvorming over de mogelijkheden tot melding;
- concrete ervaringen met melden;
- de houding ten opzichte van (het nut van) het melden van kindermishandeling.

Vergelijking met de uitkomsten van het landelijk perspectiefonderzoek (voormeting) biedt mogelijkheden om eventuele verschuivingen in het perspectief vast te stellen. De verantwoording en de resultaten van de vergelijking tussen voor- en nameting zijn opgenomen in hoofdstuk 4.

1.2 Uitvoering meldersonderzoek

Aan de AMK-medewerkers is gevraagd om aan het einde van elk meldingsgesprek aan de melder te vragen of men bereid is om een schriftelijke voorgestructureerde enquête in te vullen¹. De AMK's dienden telkens na 3 maanden, dus op 4 verschillende momenten binnen de modelprojectperiode, (anonieme) schriftelijke enquêtes uit te zetten onder de melders, die bereid waren tot deelname en wier melding inmiddels was afgesloten. De ingevulde enquêtes dienden vervolgens door de melder aan DSP te worden geretourneerd.

Uitgaande van een gewenste netto respons van 200 melders per project en een verwacht responspercentage van 50% dienden circa 200 enquêtes onder privé-personen en eveneens circa 200 enquêtes onder beroepsmatige

Noot 1 Aan melders die in de modelprojectperiode opnieuw een melding deden werd ook opnieuw gevraagd of men de vragenlijst wilde invullen. Deze melders hoefden alleen de vragen te beantwoorden die betrekking hadden op de laatste melding.

melders (beroepsbeoefenaren en hulpverleners) te worden uitgezet.

Zeker in het begin hadden veel AMK medewerkers er moeite om aan het einde van het meldingsgesprek de melder te vragen of hij/zij bereid was om deel te nemen aan het onderzoek. Men vond het vaak niet passen in de sfeer van het gesprek. Gaandeweg verliep dit beter en gemakkelijker mede omdat in de praktijk bleek dat de meeste melders bereid waren om mee te doen aan het onderzoek.

De voorwaarde dat melders pas benaderd werden met een enquête op het moment dat de melding was afgesloten, bleek in de praktijk om organisatorische redenen moeilijk uitvoerbaar. Er zijn daarom ook enquêtes uitgezet onder melders op het moment dat hun melding nog niet was afgehandeld. In geen der modelprojecten is het beoogde aantal van 400 uit te zetten enquêtes gerealiseerd: in Amsterdam werden 298 enquêtes uitgezet, in Friesland 243 enquêtes en in Drenthe 159 enquêtes. Dit kan, wat betreft de beroepsmatige melders, gedeeltelijk toegeschreven worden aan het feit dat een relatief groot deel van deze meldersgroep meer dan eens meldt en dat de bereidheid om dan opnieuw een enquête in te vullen beperkt was. Verder was zeker in Drenthe sprake van een te hoog streefaantal uit te zetten enquêtes (zie tabel 1.1).

In tabel 1.1 is een overzicht weergegeven van het totaal aantal meldingen per AMK, het aantal te realiseren enquêtes en het aantal gerealiseerde enquêtes.

Tabel 1.1 Aantallen meldingen en aantallen uitgezette enquêtes naar type melder (particulier en beroepsmatig) in de periode 1 april 1996 - 1 april 1997

	Amsterdam		Friesland		Drenthe	
	informeel	formeel	informeel	formeel	informeel	formeel
totaal aantal meldingen	899	857	344	358	160	184
aantal geregistreerde meldingen	658	622	267	283	160	184
(geplande) aantal uit te zetten enquêtes ¹	200	200	200	200	200	200
aantal uitgezette enquêtes	99	199	115	128	51	108
percentage uitgezette enquêtes (van alle geregistreerde meldingen)	15%	32%	43%	43%	32%	59%
aantal geretourneerde enquêtes	52	97	57	69	37	66
responspercentage	52%	48%	50%	54%	72%	61%
percentage geretourneerde enquêtes (van alle geregistreerde meldingen)	8%	16%	21%	24%	23%	36%

¹ Het geplande aantal uit te zetten enquêtes bleek in Drenthe hoger te zijn dan het aantal meldingen dat in de modelprojectperiode binnen kwam.

Uit de tabel kan het volgende worden geconcludeerd.

- Minimaal 8% en maximaal 36% van alle geregistreerde meldingen is middels een enquête aan de melder geëvalueerd.
- In Friesland en Amsterdam zijn de verwachte responspercentages gerealiseerd.
- De responspercentages van Drenthe wijken af van de responspercentages in Amsterdam en Drenthe.

In het algemeen kan gesteld worden dat de wijze van werving van respondenten als consequentie kan hebben gehad dat melders waarmee het contact goed liep wellicht eerder zijn benaderd om medewerking aan het

onderzoek dan melders waarmee het contact niet zo goed liep. Dat zou betekenen dat de resultaten een rooskleuriger beeld geven dan er in werkelijkheid bestaat. Deze veronderstelling wordt niet bevestigd door de gerealiseerde responspercentages althans niet voor Amsterdam en Friesland: een responspercentage van circa 50% is namelijk op te vatten als een 'normaal' te verwachten percentage bij een schriftelijke enquête.

De afwijkende en hogere responspercentages in Drenthe - en met name het percentage bij de informele melders - kunnen op twee manieren geïnterpreteerd worden.

- 1 Men is in Drenthe inderdaad (of althans vaker dan in de andere 2 modelprojecten), selectief te werk gegaan in die zin dat de vraag om deel te nemen aan het onderzoek naar verhouding vaker gesteld werd als het meldersgesprek goed liep.
- 2 Men bouwt in Drenthe wellicht een andere relatie op met de melder (tijdens het meldersgesprek) waardoor de melder eerder bereid is om mee te doen aan het meldersonderzoek.

We hebben niet of nauwelijks aanknopingspunten om na te gaan welke verklaring steekhoudend is². We gaan er vooralsnog vanuit dat beide verklaringen aan de orde zijn. Daar waar verschillen in uitkomsten tussen de AMK's genoemd worden in de rapportage moet dus rekening gehouden worden met het effect van een enigszins selectieve werving van respondenten in Drenthe. Opmerkelijk is wel dat de onderzoeksgroep van formele melders in Drenthe meer dan in Amsterdam en Friesland representatief is als het gaat om de verdeling beroepsbeoefenaren versus professionele hulpverleners. De onderzoeksgroep (van formele melders) bestaat voor bijna twee derde uit beroepsbeoefenaren en voor iets meer dan een derde uit professionele hulpverleners. Dit wijkt enigszins af van de werkelijkheid: in Amsterdam en Friesland behoort circa 15% van de formele melders tot de professionele hulpverleners en circa 85% tot de beroepsbeoefenaren. In Drenthe is de verdeling: 30% tegenover 70%. In Drenthe is de verdeling dus redelijk overeenkomstig de werkelijkheid.

1.3 Kenmerken onderzoeksgroepen

Voor een overzicht van formele kenmerken van de twee onderscheiden meldersgroepen, te weten privé-personen ofwel informele melders enerzijds en formele melders (beroepsbeoefenaren en professionele hulpverleners) anderzijds, verwijzen we naar bijlage 1. We volstaan hier met enkele summiere gegevens.

Informele melders

- De grootste groep (73%) is tussen 20 en 44 jaar oud.
- De onderzoeksgroep bestaat voor 77% uit vrouwen.
- 80% van de melders is zelf verzorger of ouder van kinderen.

Noot 2 We hebben wel een aanwijzing dat er inderdaad sprake is geweest van enige selectiviteit bij de werving van melders uit het formele circuit. Van Drenthe is namelijk bekend dat er tijdens de eerste 3 rondes naar verhouding weinig enquêtes zijn uitgezet (en er dus slechts weinig is gevraagd of men mee wilde doen aan het onderzoek). Tijdens de vierde ronde is echter een flinke inhaalslag gepleegd met name onder de formele melders. Dit wordt zichtbaar in de responspercentages van de formele melders: tijdens de eerste 3 rondes ligt het percentage gemiddeld op 70%, bij de vierde ronde zakt het naar 56%. Dit zou betekenen dat bij circa 40% van de respondenten (formele melders) sprake is geweest van selectieve werving.

Een opmerkelijk gegeven is dat één op de vijf melders meer dan één keer een vermoeden van kindermishandeling gemeld heeft bij het betreffende AMK (sinds 1 januari 1996.). Blijkbaar treft men onder de informele melders ook een subgroep aan van vaste(re) klanten.

Formele melders

- Ruim de helft van de beroepsbeoefenaren en professionele hulpverleners is tussen 30 en 44 jaar oud, ruim een derde is te vinden in de categorie tussen 45 en 64 jaar.
- De onderzoeksgroep bestaat voor 75 % uit vrouwen.
- Bijna twee derde heeft (vrijwel) dagelijks contact met kinderen.
- De formele melders zijn werkzaam binnen een groot aantal sectoren: het basisonderwijs en de jeugdartsen zijn naar verhouding het sterkst vertegenwoordigd.

De groep formele melders bestaat voor een belangrijk deel uit vaste(re) klanten.

- Bijna de helft van de formele melders (48%) meldde sinds 1 januari 1996 meerdere keren een vermoeden van kindermishandeling bij het AMK; ruim één op de 10 personen (12%) meldde zelfs meer dan 5 keer.
- 67% heeft eerder gemeld bij het BVA; 41% heeft eerder gemeld bij de Raad.

1.4 Opmerkingen voor de lezer

- Bij de analyse van de enquêteresultaten kwam als knelpunt naar voren dat de enquêtevragen met betrekking tot het primaire proces vaak niet passen op de afhandeling van een individuele melding. Dit heeft tot gevolg dat de melders relatief vaak de antwoordcategorieën 'anders' of 'niet van toepassing' aankruisten of een vraag in het geheel niet beantwoordden. Om zo dicht mogelijk bij de werkelijkheid te blijven zijn daarom in de tabellen waarbij dit aan de orde was ook steeds de categorieën 'weet niet', 'anders' en 'onbekend' opgenomen.
- De resultaten van het onderzoek zijn wegens de beperkte aantallen en de verminderde leesbaarheid niet uitgesplitst per AMK. Opmerkelijke verschillen tussen de 3 AMK's³ worden in de tekst vermeld.
- De meeste onderzoeksresultaten van de informele melders hebben betrekking op 142 van de 146 respondenten; 4 respondenten hebben slechts een beperkt aantal vragen beantwoord omdat hun melding niet in behandeling werd genomen.
- In totaal 12 van de 232 formele melders hebben meer dan één vragenlijst toegestuurd gekregen en ingevuld; zij hoefden de tweede (of derde keer) niet alle vragen meer in te vullen. Een deel van de onderzoeksresultaten heeft daarom betrekking op 220 respondenten.

Noot 3 Als criterium voor een opmerkelijk verschil is uitgegaan van minimaal 15 tot 20% verschil in percentage tussen de AMK's.

2 Informatie en evaluatie functies primair proces

2.1 Het eerste contact

In tabel 2.1 wordt weergegeven hoe de eerste contactlegging plaatsvond van de melders met het AMK tijdens de modelprojectperiode.

Tabel 2.1 (Eerste) contactlegging met AMK's in modelprojectperiode (in procenten)

	informele melders (n = 146)	formele melders (n = 220)
BVA gebeld	39	51
doorverwezen door Raad	5	3
via telefoongids/verwijsgids	22	5
Meldpunt was bekend via krant/TV/media	5	3
Meldpunt was bekend via folder	6	30
via burens/kennissen/collega's	9	4
via arts/school/andere deskundige	14	4
anders	25	20
totaal ¹	125	120

¹ Er kon meer dan één antwoord worden gegeven.

De tabel laat zien dat 40 tot 50% van de melders het BVA kende en via het BVA bij het AMK is terechtgekomen. Verder blijkt de telefoongids een belangrijk medium te zijn voor de informele melder; de AMK-folder is regelmatig gebruikt door de formele melders bij de eerste contactlegging met het AMK.

Drenthe wijkt enigszins af van dit algemene beeld voorzover het de formele melders betreft. Hier kwam 34% van de formele melders de eerste keer bij het AMK via het BVA; de folder werd door 38% van de formele melders geraadpleegd. De folder heeft voor deze meldersgroep dus een belangrijkere rol vervuld.

In de tabellen 2.2 en 2.3 is aangegeven of men vóór het eerste contact met het AMK een duidelijk beeld had van het AMK en of deze verwachting ook is uitgekomen.

Tabel 2.2 Van tevoren duidelijk beeld wat AMK met melding doet (in procenten)

	informele melders (n = 146)	formele melders (n = 220)
ja, duidelijk beeld	15	27
enigszins duidelijk	45	43
nogal onduidelijk	15	21
volstrekt onduidelijk	24	8
weet niet meer	--	1
onbekend	1	--
totaal	100	100

Voor de meeste melders was het van te voren wel enigszins duidelijk hoe het AMK te werk gaat. De informele melders hebben echter ook als kenmerk dat een kwart van hen tevoren volstrekt niet wist wat hen te wachten stond.

Tabel 2.3 Bleek de verwachting ook uit te komen (in procenten)

	informele melders (n = 88)	formele melders (n = 153)
ja	54	78
op sommige punten wel, op andere niet	22	16
nee	6	1
weet niet wat AMK feitelijk heeft gedaan	18	5
totaal	100	100

Het gebeurt maar weinig dat de verwachting die men had niet uitkwam. Wanneer we de groep die niet weet wat het AMK feitelijk heeft gedaan buiten beschouwing laten, dan zegt 66% van de informele melders en 82% van de formele melders dat zijn/ haar verwachting geheel of gedeeltelijk is uitgekomen.

Amsterdam onderscheidt zich voor zover het de informele melders betreft. Hier zegt eenderde van de informele melders niet te weten wat er feitelijk met hun melding is gebeurd.

Tijdens het eerste contact wordt bepaald of de melding een advieszaak wordt of een daadwerkelijke melding. In het eerste geval blijft de verantwoordelijkheid voor de melding bij de adviesvrager. Uit de procesevaluaties is naar voren gekomen dat Amsterdam het meest strikt is in deze opvatting: het adviesgesprek is hier in principe eenmalig dat wil zeggen de melder kan zelf opnieuw contact opnemen met het AMK maar er zijn geen gegevens over zijn/ haar melding vastgelegd. In Friesland en Drenthe gaat men uit van een zekere medeverantwoordelijkheid of medebetrokkenheid bij de adviesvrager, door bijv met de adviesvrager mee te gaan naar het gezin (Friesland) of later nog eens contact op te nemen om na te gaan wat er is gebeurd.

In tabel 2.4 is aangegeven welke taakverdeling er werd afgesproken tussen

AMK en melder⁴. In de tabellen 2.5 en 2.6 wordt vervolgens weergegeven of men het eens was met deze taakverdeling en of duidelijk was wie wat zou gaan doen.

Tabel 2.4 Taakverdeling tussen AMK en melder (in procenten)

	informele melders (n = 146)	formele melders (n = 232)
advies/informatie gekregen	21	36
AMK heeft zaak overgenomen	44	24
beiden ondernamen activiteiten	14	25
niet in behandeling genomen	3	--
anders	7	8
onbekend	11	7
totaal	100	100

In de tabel is de verdeling voor de 3 AMK's tezamen weergegeven. De verdeling per AMK ziet er echter anders uit.

- Bij de formele melders wijkt Drenthe af met een lager percentage advies-zaken (24%) terwijl het iets vaker voorkwam dat beide partijen actie ondernamen.
- Bij de informele melders is de verdeling per AMK de volgende:
 - Amsterdam: advies 14%; daadwerkelijke melding 57%; rest 29%.
 - Drenthe: advies 9%, daadwerkelijke melding 79%, rest 12%.
 - Friesland advies 43%; daadwerkelijke melding 28%, rest 29%.

Aan de melders is gevraagd of men het eens was met de taakverdeling tussen AMK en melder.

Tabel 2.5 Beoordeling taakverdeling door melder (in procenten)

	informele melders (n = 146)	formele melders (n = 232)
eens met taakverdeling	54	76
teveel verantwoordelijkheid bij mij (de melder)	12	8
teveel verantwoordelijkheid bij Meldpunt	--	1
weet niet	1	2
n.v.t./onbekend	33	13
totaal	100	100

De tabel maakt duidelijk dat men in meerderheid tevreden is over de taakverdeling bij de afhandeling. Hoewel de taakverdeling per AMK nogal uiteenloopt, geldt voor alle drie de AMK's dat de melders in meerderheid tevreden zijn over de keuze van afhandeling: advies, daadwerkelijke melding, een tussenvorm of iets anders (bijvoorbeeld alleen informatie).

Noot 4 Bij deze en alle volgende enquêtevragen die de basis vormden voor de beschreven onderzoeksresultaten gaat het steeds om de laatste melding die men bij het AMK deed.

Twee formele melders - beiden afkomstig uit Drenthe - zijn van mening dat het AMK teveel verantwoordelijkheid naar zich toetrok. Ongeveer 1 op de 10 (formele én informele) melders vond dat men zelf teveel verantwoordelijkheid kreeg toebedeeld. De percentages per AMK zijn: Amsterdam 10%, Friesland 14% en Drenthe 4%.

Als er sprake was van onderlinge afspraken of taakverdeling dan waren deze afspraken voor de meeste melders helder en duidelijk. Er is echter ook een subgroep van 20% van de informele melders waarvoor de afspraken niet helemaal duidelijk waren.

Tabel 2.6 Als er sprake was van enige taakverdeling: was taakverdeling duidelijk? (in procenten)

	informele melders (n = 59)	formele melders (n = 152)
ja	78	85
enigszins	20	9
nee	2	6
totaal	100	100

In dit verband kan ook nog vermeld worden dat eenderde van de formele melders naar aanleiding van contact met het AMK **zelf** ervaring heeft opgedaan met het bespreken van vermoedens van kindermishandeling met het gezin. De aard van de ervaringen is wisselend:

- 30% heeft positieve ervaringen;
- 16% heeft negatieve ervaringen;
- 54% heeft zowel positieve als negatieve ervaringen.

2.2 De adviesfunctie

Aan de respondenten is een aantal uitspraken voorgelegd ter beoordeling van het contact met het AMK (tabel 2.7)⁵.

Noot 5 Deze vragen zijn niet voorgelegd aan de respondenten die eerder aangaven dat 'het meldpunt de zaak heeft overgenomen' of dat hun melding niet in behandeling is genomen. Na uitsluiting resteerden 78 informele melders en 175 formele melders. Een aantal respondenten heeft deze vragen niet beantwoord, dit verklaart het lagere aantal respondenten in de tabellen.

Tabel 2.7 Beoordeling adviesfunctie (in procenten)

	informele melders (n=60)	formele melders (n=159)
ik werd bevestigd in wat ik zelf al dacht	25	41
men heeft hardop meegedacht en dat heeft mij het meest geholpen	33	54
het AMK heeft mij overtuigd dat ik mijn vermoeden het beste zelf met het gezin kan bespreken	8	6
ik durf nu zelf naar het gezin te gaan en weet ook hoe het gesprek aan te pakken	2	1
ik heb nuttige adviezen gekregen om zelf iets te doen	18	25
ik hield nogal wat vragen en twijfels over wat te doen	12	11
het Meldpunt had zelf (ook) actie moeten ondernemen	12	3
ik kon de adviezen niet goed toepassen	15	5
anders	23	4
totaal¹	148	150

¹ Er konden maximaal twee antwoorden worden gegeven.

'Hardop meedenken' en 'bevestigen van wat men zelf al dacht' vormen belangrijke werkzame elementen van de adviespraktijk. Bij beide groepen melders overheerst een positieve waardering. De advisering komt bij de formele melders echter iets beter uit de verf dan bij de informele melders. Van deze laatste groep geeft 1 op de 7 melders aan dat men het advies niet goed kon toepassen. Het geschetste beeld wordt bevestigd door tabel 2.8 die betrekking heeft op de toepassing van het advies dat men kreeg.

Tabel 2.8 Advies opgevolgd? (in procenten)

	informele melders (n=74)	formele melders (n=167)
ja, merendeels	53	62
op sommige punten wel/andere niet	16	22
nee, situatie inmiddels veranderd	4	5
nee, ik kon weinig met advies	18	4
n.v.t.	9	7
totaal	100	100

De grootste groep melders heeft het advies dat men kreeg opgevolgd, doch een niet onaanzienlijke minderheid van de informele melders kon weinig beginnen met het advies.

Als we kijken naar het percentage melders dat het gekregen advies heeft opgevolgd dan scoort Drenthe gunstiger dan de andere AMK's (beide meldersgroepen advies opgevolgd: Drenthe 75%, Friesland 52% en Amsterdam 59%).

De terugkoppeling vanuit het AMK naar de melder is weergegeven in tabel 2.9.

Tabel 2.9 Terugkoppeling bij adviesfunctie: is er contact geweest waarbij is besproken wat er met het advies is gedaan? (in procenten)

	informele melders (n = 75)	formele melders (n = 164)
ja	41	48
nee, was ook niet nodig	27	33
nee, maar was wel nuttig geweest	23	13
n.v.t.	9	6
totaal	100	100

In iets minder dan de helft van de gevallen is er later opnieuw contact geweest tussen AMK en melder waarbij is gesproken over wat er inmiddels is gebeurd. In Drenthe gebeurde dit vaker dan in Amsterdam en Friesland (respectievelijk 62% tegenover 47%⁶ en 39%). Een kwart tot een derde van de melders geeft aan dat er niets is gebeurd en dat dat ook niet nodig was. Ruim 1 op de 10 formele melders en bijna 1 op de 4 informele melders hadden zo'n follow-up contact echter wel nuttig gevonden.

2.3 De gedragsregels inzake anonimiteit en informatieplicht

Relatief veel informele melders hadden enige schroom om hun eigen naam bekend te maken bij het AMK; één op de 7 informele melders had hier duidelijk moeite mee. (tabel 2.10).

Tabel 2.10 Moeite om eigen naam bij Meldpunt bekend te maken (in procenten)

	informele melders (n = 142)	formele melders (n = 232)
ja, zeker	14	6
ja, een beetje	23	9
nee, helemaal niet	60	81
weet niet	1	--
onbekend	2	4
totaal	100	100

De meeste melders vinden echter dat het meldpunt voldoende rekening gehouden heeft met hun bezwaren (tabel 2.11).

Noot 6 Het feit dat het adviesgesprek in Amsterdam in principe eenmalig is, is niet terug te vinden in de cijfers. In Amsterdam zegt 47% van de adviesvragers dat men later opnieuw contact heeft gehad met het AMK. Dit zou verklaard kunnen worden uit het feit dat de huidige adviespraktijk in Amsterdam zich gaandeweg ontwikkeld heeft. Bovendien kan de adviesvrager altijd zelf opnieuw contact opnemen met het AMK.

Tabel 2.11 Heeft Meldpunt voldoende rekening gehouden met bezwaren? (in procenten)

	informele melders (n = 53)	formele melders (n = 34)
ja, zeker	72	65
matig	8	9
nee	4	6
weet niet/geen mening	9	3
n.v.t. (er is niet naar mijn naam gevraagd)	7	17
totaal	100	100

Een beperkte minderheid van respectievelijk 12% (informele melders) en 15% (formele melders) is op dit punt niet helemaal tevreden.

De onderzoeksresultaten laten zien dat de formele melders evenveel en de informele melders iets minder moeite hebben om de naam van het betrokken kind bekend te maken dan om hun eigen naam bekend te maken (tabel 2.12)

Tabel 2.12 Moeite om naam kind bekend te maken bij AMK (in procenten)

	informele melders (n = 142)	formele melders (n = 232)
ja, zeker	9	6
ja, een beetje	13	9
nee, helemaal niet	70	74
weet niet/n.v.t.	4	7
onbekend	4	4
totaal	100	100

Alle informele melders die bezwaren hadden om de naam van het kind bekend te maken, zijn tevreden over de manier waarop het AMK daarmee is omgegaan.

Tabel 2.13 Heeft Meldpunt voldoende rekening gehouden met bezwaren? (in procenten)

	informele melders (n = 31)	formele melders (n = 36)
ja	64	57
nee	--	7
matig	--	7
weet niet/geen mening	10	7
n.v.t. (naam kind is niet gevraagd)	26	22
onbekend	--	--
totaal	100	100

Ook de formele melders zijn in meerderheid tevreden over de manier waarop het AMK is omgegaan met hun bezwaren de naam van het kind bekend te maken. Een beperkte minderheid van 15% is niet (geheel) tevreden.

Een meerderheid van 61% (informele melders) en een minderheid van 27% (formele melders) wil niet of liever niet als melder bekend worden bij het gemelde gezin (tabel 2.14).

Tabel 2.14 Wil melder bekend worden ten opzichte van gemelde gezin? (in procenten)

	informele melders (n = 142)	formele melders (n = 232)
ja, gezin mocht weten dat ik de melder was	18	36
nee, liever niet	22	13
nee, absoluut niet	39	14
n.v.t.	18	32
onbekend	3	5
totaal	100	100

Ook over de toepassing van de gedragsregel inzake openheid naar het gemelde gezin, zijn de meeste melders tevreden (tabel 2.15).

Tabel 2.15 Heeft Meldpunt voldoende rekening gehouden met bezwaren? (in procenten)

	informele melders (n = 87)	formele melders (n = 62)
ja	65	59
nee	2	3
matig	5	11
weet niet/geen mening/n.v.t.	28	27
totaal	100	100

Een beperkte groep van 7% (informele melders) en 14% formele melders is niet of niet geheel tevreden.

2.4 Terugkoppeling naar de melder

Informele melders

Aan de informele melders die eerder hadden aangegeven dat het AMK hun zaak had overgenomen, is gevraagd of het AMK hen heeft laten weten of hun zaak in behandeling is genomen. Deze vraag werd door 78% van deze respondenten bevestigend beantwoord. Drenthe scoort iets gunstiger dan de andere AMK's.

Dit gunstige resultaat laat onverlet dat bijna de helft van de melders met een daadwerkelijke melding (43%) van mening is dat het AMK hen meer informatie had moeten geven over de afhandeling van hun melding.

Formele melders

Aan de formele melders die eerder hadden aangegeven dat het AMK hun zaak had overgenomen, is gevraagd in hoeverre men van het meldpunt heeft vernomen wat er daarna is gebeurd.

- 33% zegt niets meer van het AMK te hebben vernomen.
- 44% heeft vernomen dat de melding in behandeling is genomen.
- De overige 23% heeft nog nadere informatie gekregen.

Een kwart van deze groep formele melders (29%) had graag meer informatie gekregen.

Omdat veel melders feitelijk moeilijk kunnen aangeven of hun melding als advies of als daadwerkelijke melding is afgehandeld⁷ wordt in tabel 2.16 ook voor de totale meldersgroepen aangegeven in hoeverre terugkoppeling naar de melder heeft plaatsgevonden.

Tabel 2.16 Terugkoppeling naar de melder (in procenten)

	informele melders (n = 142)	formele melders (n = 232)
nee, niets meer gehoord	14	19
ja, gehoord dat melding in behandeling is genomen	52	25
ja, nadere informatie gekregen	10	16
n.v.t. (alleen advies gehad)/pas onlangs gemeld	16	23
anders/onbekend	8	17
totaal	100	100

Op basis van de tabel krijgt men de indruk dat er vaker terugkoppeling naar particuliere melders plaatsvindt dan naar beroepsbeoefenaren en professionele hulpverleners. Wanneer we de respondenten in de categorieën niet van toepassing/ onlangs gemeld en anders/ onbekend weglaten dan ziet het onderzoeksresultaat er als volgt uit:

Noot 7 Dit blijkt onder andere uit het feit dat de routing in de vragenlijst gericht op adviesvragers versus daadwerkelijke meldingen slecht is aangehouden.

- formele melders:
wel terugkoppeling: 68% - geen terugkoppeling: 32%;
- informele melders:
wel terugkoppeling: 81% - geen terugkoppeling: 19%.

Ook uit deze resultaten blijkt dat er naar beroepsmatige melders minder vaak wordt teruggedoorverteld dan naar particuliere melders. Van de totale onderzoeksgroep heeft ongeveer één op de vier melders niets meer gehoord van zijn/ haar melding.

Opmerkelijk is dat informele melders minder tevreden zijn over de (inhoud van) de terugkoppeling dan formele melders.

- 14% van alle formele melders en 30% van alle informele melders vindt dat het AMK meer had moeten vertellen.

3 Resultaten van het melden en algemene waardering voor de AMK's

3.1 Wat heeft het melden opgeleverd?

Aan de melders is gevraagd wat het effect geweest is van de melding voor het gemelde gezin⁸ (tabel 3.1).

Alvorens de onderzoeksresultaten worden weergegeven, wordt eerst ingegaan op de tijdsduur tussen de melding en het invullen van de enquête. Als er slechts weinig tijd is verstreken tussen beide momenten, dan kan verwacht worden dat de melder nog geen resultaat weet aan te geven. Uit de onderzoeksresultaten kan worden afgeleid dat er bij de informele melders gemiddeld 3,5 maand ligt tussen de melding en de enquête. Voor 13% van informele melders lag de tussentijd op maximaal 8 weken; twee respondenten (1%) vulden de enquête pas 11 maanden na hun melding in. Bij de formele melders lag er gemiddeld 3,2 maanden tussen beide activiteiten; er is echter een aanzienlijke minderheid van 23% die de enquête maximaal 8 weken na de melding/adviesvraag invulden. De tussentijd was maximaal 10 maanden (zeven respondenten; 3%).

Tabel 3.1 Gevolgen melding voor gemelde gezin (in procenten)

	informele melders (n = 142)	formele melders (n = 232)
hulpverlening gekomen/verbeterd	11	22
niets veranderd	23	11
nog onduidelijk	15	19
anders	23	19
weet niet	20	13
onbekend	8	16
totaal	100	100

In een relatief groot aantal gevallen kan de melder, gemiddeld circa 3 maanden na de melding, deze vraag (nog) niet beantwoorden. Mede hierdoor ligt het percentage meldingen dat geleid heeft tot hulpverlening of verbetering van de hulpverlening slechts op respectievelijk 11% (informele melders) en 22% (formele melders).

Wanneer we ons beperken tot de respondenten die antwoord geven op de vraag of er wel of niet hulpverlening is gekomen of dat de bestaande hulpverlening is verbeterd, dan ziet het resultaat er als volgt uit.

- Informele melders: 31% zegt dat er hulpverlening is gekomen en 69% zegt dat er niets is veranderd. Dit resultaat heeft betrekking op 34% van de informele melders.
- Formele melders: 66% zegt dat er hulpverlening is gekomen en 34% zegt dat er niets is veranderd. Deze gegevens hebben betrekking op 32% van de formele melders.

Beroepsmatige melders geven dus vaker dan melders uit het informele circuit aan dat een melding het beoogde effect heeft gehad.

Noot 8 Indien men vaker meldde dan hebben de enquêtevragen steeds betrekking op de laatste melding.

Wat betreft de informele melders, wijkt Amsterdam af van het geschetste beeld. Het betreft 21 respondenten: 3 respondenten (14%) zeggen dat er hulpverlening is gekomen en 18 respondenten (86%) zeggen dat er niets is veranderd.

In tabel 3.2 is weergegeven wat het effect is geweest op de kindermishandelingssituatie.

Ook op deze vraag kunnen slechts weinig melders een direct antwoord geven. Opmerkelijk is dat de formele melders bijna even vaak als de informele melders aangeven dat men niet weet hoe het nu met het gemelde kind gaat.

Tabel 3.2 Resultaat voor het gemelde kind (in procenten)

	informele melders (n = 142)	formele melders (n = 232)
mishandeling gestopt	4	8
mishandeling verminderd	3	6
mishandeling verergerd	1	--
niets veranderd	22	8
onderzoek loopt nog	13	28
vermoeden ongegrond	1	3
anders	18	15
weet niet	27	23
onbekend	11	9
totaal	100	100

Slechts 7% van de meldingen van informele melders en 14% van de meldingen van de formele melders hebben gemiddeld ruim 3 maanden na de melding *voor de melder zichtbaar*, concreet effect gehad in die zin dat de mishandeling is gestopt of is verminderd.

Wanneer we ons beperken tot de respondenten die daadwerkelijk antwoord geven op de vraag dan ziet het resultaat er als volgt uit.

- Informele melders: 23% zegt dat de mishandeling is gestopt of verminderd; 5% zegt dat de situatie is verergerd; 72% zegt dat er niets is veranderd. Deze gegevens hebben betrekking op 30% van de informele melders.
- Formele melders: 64% zegt dat de mishandeling is gestopt of verminderd; 36% zegt dat er niets is veranderd. Deze gegevens hebben betrekking op 22% van de formele melders.

Opnieuw geven beroepsmatige melders dus vaker dan melders uit het informele circuit aan dat een melding het beoogde effect heeft gehad.

Tenslotte is gevraagd naar de mate van tevredenheid over het bereikte resultaat. Zoals verwacht kon worden zijn de beroepsmatige melders meer tevreden dan de particuliere melders (zie tabel 3.3).

Tabel 3.3 Tevredenheid melder over resultaat voor kind (in procenten)

	informele melders (n= 142)	formele melders (n= 232)
zeer tevreden	6	7
redelijk tevreden	12	23
vrij ontevreden	10	10
zeer ontevreden	18	3
geen zicht op/n.v.t.	43	47
geen mening	3	4
onbekend	8	6
totaal	100	100

Wanneer we de respondenten die geen uitspraak doen buiten beschouwing laten, dan zien de cijfers er als volgt uit.

- Informele melders: 38% is redelijk of zeer tevreden en 62% is vrij ontevreden of zeer ontevreden. de gegevens hebben betrekking op 46% van de informele melders.
- Formele melders: 71% is redelijk of zeer tevreden en 29% is redelijk of zeer ontevreden. Deze gegevens hebben betrekking op 43% van de formele melders.

Ook nu kijkt Amsterdam af van het geschetste beeld voorzover het om de informele melders gaat. Het betreft 26 respondenten; hiervan zeggen er 5 (19%) redelijk tevreden te zijn; de resterende 21 respondenten (81%) zijn soms vrij ontevreden maar meestal zeer ontevreden. Dit is grotendeels dezelfde groep respondenten die eerder zorgden voor een afwijkend resultaat bij tabel 3.1.

In Friesland luidt de verdeling: 46% tevreden en 54% ontevreden en in Drenthe: 64% tevreden en 36% ontevreden.

Nadere analyse van de melders waarvan de meldingen geen resultaat op leverden

Er is een groep van 33 informele melders (23%) die aangeeft dat:

- er niets is veranderd voor het gemelde gezin;
- er niets is veranderd voor het gemelde kind;
- zij ontevreden zijn met dit resultaat.

We zijn nagegaan of deze groep wat betreft scores op ander variabelen afwijkt van het algemene beeld⁹. Dat levert de volgende profielschets op van melders/meldingen die geen resultaat hebben opgeleverd¹⁰.

- De groep bestaat uit 16% van de informele melders uit Friesland, uit 16% van de informele melders uit Drenthe en uit 35% van de informele melders uit Amsterdam.
- Het betreft zowel advieszaken alsook daadwerkelijke meldingen en tussenvormen.
- De respondenten geven vaker aan dat het meldpunt ook actie had moeten ondernemen (30% tegenover 12% totale groep).

Noot 9 Wegens de beperkte aantallen per cel, kon geen chi-kwadraat toets worden toegepast om na te gaan of er sprake is van een significant verband tussen 'het ontbreken van resultaat' en andere variabelen.

Noot 10 Wegens de beperkte aantallen kunnen alleen vermoedens worden uitgesproken.

- De respondenten geven vaker aan dat er geen contact meer is geweest met het meldpunt waarbij is nagegaan wat men met het advies heeft gedaan, maar dat dat eigenlijk wel nuttig zou zijn geweest (47% tegenover 23% totale groep).
- De respondenten wilden vaker absoluut niet bekend worden ten opzichte van het gemelde gezin (61% tegenover 39% totale groep).
- De respondenten zijn niet meer of minder tevreden over de manier waarop ze zijn behandeld door het AMK dan de totale groep respondenten.
- De respondenten nemen een volgende keer nagenoeg even vaak weer opnieuw contact op met het AMK (64% tegenover 78% totale groep).

We hebben dezelfde analyse ook uitgevoerd voor de 25 formele melders (11%) die aangeven dat er niets is veranderd voor het gemelde gezin en het gemelde kind. Deze specifieke groep blijkt wijkt nauwelijks af te wijken van de totale groep. Er is dus geen oververtegenwoordiging van melders uit een bepaalde regio of een bepaalde werksoort. De respondenten die zeggen dat er na de melding niets is veranderd onderscheiden zich (vermoedelijk) op één kenmerk: zij wilden vaker onbekend blijven ten opzichte van het gemelde gezin (50%¹¹ tegenover 21% totale groep).

3.2 Algemene waardering voor de AMK's

Aan de respondenten is gevraagd of men tevreden is over de wijze waarop men als melder/ adviesvrager door het meldpunt is behandeld. Het blijkt dat de meesten redelijk tot zeer tevreden zijn (tabel 3.4).

Tabel 3.4 Tevredenheid over de wijze waarop men is behandeld (in procenten)

	informele melders (n = 142)	formele melders (n = 232)
zeer tevreden	41	48
redelijk tevreden	39	40
vrij ontevreden	6	3
zeer ontevreden	9	1
weet niet/geen mening	3	4
onbekend	2	4
totaal	100	100

Hoewel het beeld overheersend positief is blijkt wel dat de informele melders iets minder tevreden zijn dan de formele melders. In totaal 21 van de 142 melders (15%) zijn vrij ontevreden of zeer ontevreden: het betreft 10 melders uit Amsterdam (19%), 9 melders uit Friesland (16%) en 2 melders uit Drenthe (5%).

In bijlage 2 is ter illustratie een overzicht opgenomen van de positieve en negatieve waarderingen van de melders.

Noot 11 Het betreft slechts een klein aantal respondenten. De vraag of men anoniem wilde blijven ten opzichte van het gemelde gezin is door 14 van de 25 respondenten beantwoord. De overigen antwoorden n.v.t. Bij een percentage van 50% gaat het dus om 7 van de 14 respondenten.

Drie kwart van de informele melders en bijna 90% van de formele melders zou een volgende keer zeker weer contact opnemen met het AMK (tabel 3.5).

Tabel 3.5 Zou melder een volgende keer opnieuw contact opnemen met AMK? (in procenten)

	informele melders (n = 142)	formele melders (n = 232)
ja, zeker	77	86
ja, misschien	15	9
nee	6	2
onbekend	2	3
totaal	100	100

Ook hier is de reactie van de formele melders iets positiever dan het antwoord van de informele melders.

Beoordeling naamgeving

De grootste groep melders vindt het een goede zaak dat het woord kindermishandeling in de naamgeving van het meldpunt is opgenomen. Dit geldt met name voor de informele melders (tabel 3.6).

Tabel 3.6 Beoordeling naamgeving (in procenten)

	informele melders (n = 142)	formele melders (n = 220)
‘kindermishandeling’ in naamgeving is een goede zaak	62	50
‘kindermishandeling’ in naamgeving heb ik moeite mee	4	9
heeft voor- en nadelen	23	29
weet niet	4	3
onbekend	7	9
totaal	100	100

Slechts een minderheid van respectievelijk 4% (informele melders) en 9% (formele melders) heeft moeite met het expliciete gebruik van het woord kindermishandeling. Verder is er een niet onaanzienlijke minderheid die aangeeft dat er voor- maar ook nadelen kleven aan het gebruik van het woord kindermishandeling in de naamgeving van de meldpunten.

Vergelijking werkwijze AMK en werkwijze oude BVA

Aan de beroepsmatige melders die ook ervaring hebben opgedaan met het oude BVA (67 % van de formele melders), is gevraagd hoe men de werkwijze van het AMK beoordeelt in vergelijking met de werkwijze van het BVA (tabel 3.7).

Tabel 3.7 Is werkwijze AMK een verbetering ten opzichte van werkwijze BVA? (in procenten)

	formele melders (n = 158)
werkwijze AMK beter	15
werkwijze BVA beter	13
geen verschil gemerkt	29
werkwijze AMK in sommige opzichten beter, in andere niet	13
weet niet/geen mening	30
totaal	100

De grootste groep respondenten (59%) heeft geen verschil gemerkt in benadering of weet de vraag niet te beantwoorden. Binnen de resterende groep zijn de meningen verdeeld: er zijn ongeveer evenveel melders die de voorkeur geven aan de werkwijze van het BVA als melders die de werkwijze van het AMK beter vinden.

Beoordeling organisatorische uitgangspunten

Tenslotte is aan de formele melders ook nog een stelling voorgelegd waarmee is nagegaan in hoeverre de organisatorische uitgangspunten 'onafhankelijkheid' en 'eigen identiteit' in de ogen van de beroepsmatige melders worden gerealiseerd (tabel 3.8).

Tabel 3.8 Beoordeling stelling: 'Het AMK is een instelling met een eigen identiteit die onafhankelijk van bestaande instellingen op het gebied van hulpverlening en justitie opereert' (in procenten)

	formele melders (n = 220)
helemaal mee eens	29
gedeeltelijk mee eens	22
gedeeltelijk mee oneens	6
helemaal mee oneens	7
weet niet	26
onbekend	10
totaal	100

Er zijn slechts weinig beroepsmatige melders die vinden dat deze uitgangspunten helemaal niet of slecht gedeeltelijk uit de verf komen. De meesten zijn van mening dat de uitgangspunten helemaal of deels worden gerealiseerd.

4 Vergelijking resultaten perspectiefonderzoek en meldersonderzoek

4.1 Inleiding

In het najaar 1995 is het zogenaamde perspectiefonderzoek gehouden. Dit onderzoek had primair tot doel om het perspectief van de (potentiële) melder van kindermishandeling in kaart te brengen. Via een telefonische enquête zijn informele melders ($n = 1422$) en formele melders (beroepsbeoefenaren ($n = 896$) en professionele hulpverleners ($n = 736$)) benaderd. Een deel van de resultaten van dit onderzoek kan beschouwd worden als voormeting ten opzichte van het meldersonderzoek dat dan als nameting gezien kan worden.

Dat deel van het perspectiefonderzoek dat als voormeting beschouwd kan worden bevat de volgende gegevens.

- In totaal 148 beroepsbeoefenaren en 84 professionele hulpverleners, werkzaam in de regio Amsterdam en in de provincies Friesland en Drenthe hebben de 2 jaar voorafgaand aan de start van de modelprojecten, een of meer keer een vermoeden van kindermishandeling bij het BVA gemeld. Hun ervaring en waardering van de resultaten van de melding vormt het belangrijkste materiaal van de voormeting¹².
- Van deze groep is voorafgaand aan de start van de modelprojecten ook vastgelegd wat hun houding is ten opzichte van het nut van het melden en ten opzichte van de toen nog niet ingevoerde gedragsregels inzake anonimiteit en informatieplicht. Deze gegevens maken ook deel uit van de voormeting.

De enquêtevragen die de basis vormen van de voormeting zijn tijdens de nameting (het meldersonderzoek) opnieuw gesteld maar nu aan mensen die daadwerkelijk ervaring hebben opgedaan met het melden bij een van de AMK's.

Waarschuwing voor de lezer

Er mogen geen harde conclusies verbonden worden aan de vergelijking van resultaten van de voor- en nameting. Hiervoor zijn diverse redenen aan te geven.

- Het onderzoeksdesign is zwak omdat bij de voormeting een andere onderzoeksmethode is gebruikt dan bij de nameting. Bij de voormeting is een telefonische enquête uitgevoerd onder een grote groep van (potentiële) melders; diegenen die de laatste 2 jaar daadwerkelijk gemeld hebben bij het BVA zijn hier vervolgens uitgezocht. Bij de nameting is een beperkt deel van de melders direct na de melding gevraagd of men aan het onderzoek mee wilde doen. Deze groep heeft vervolgens gemiddeld ruim 3 maanden na de melding een schriftelijke vragenlijst ingevuld. Beide onderzoeksmethoden hebben ieder hun eigen voor- en nadelen en beperkingen wat betreft selectieve uitval.
- De tijdsspanne tussen de melding en de deelname aan het onderzoek is in de voormeting hoogstwaarschijnlijk (veel) groter dan in de nameting. Dit heeft directe consequenties voor de onderzoeksvragen die betrekking

Noot 12 Het was de bedoeling dat er ook een vergelijking tussen voor- en nameting gemaakt zou worden voor de informele melders. Slechts 12 respondenten uit het perspectiefonderzoek woonachtig in de modelprojectgebieden hebben de afgelopen 2 jaar daadwerkelijk ervaring opgedaan met de BVA's. De geplande vergelijking van resultaten van het perspectiefonderzoek en het meldersonderzoek voor de informele melders, kon daarom niet uitgevoerd worden.

- hebben op het resultaat van de melding.
- Het gaat om relatief kleine onderzoeksgroepen van beroepsbeoefenaren en professionele hulpverleners.
 - Bij het perspectiefonderzoek is gestratificeerd naar werksoort. Van te voren zijn te realiseren aantallen respondenten per werksoort vastgesteld. Dat is gebeurd op basis van beschikbare cijfers (LSBVK 1993) over de samenstelling van de meldersgroep. Bij het meldersonderzoek heeft geen (geplande) selectieve benadering plaatsgevonden. Wanneer we een vergelijking maken naar werksoort van de respondenten uit beide onderzoeken (zie bijlage 1¹³ tabel 8) dan is het eigenlijk opmerkelijk dat de groepen nog redelijk met elkaar overeenstemmen, gezien het verschil in benadering. Het feit dat de benadering bij het meldersonderzoek volledig open was vormt een verklaring voor het feit dat 24% van de respondenten uit het meldersonderzoek zichzelf in de categorie anders heeft geplaatst terwijl deze categorie nauwelijks gebruikt is bij het perspectiefonderzoek. Verder is de categorie artsen in het perspectiefonderzoek veel sterker vertegenwoordigd dan in het meldersonderzoek.
 - De onderzoeksgroepen van voor- en nameting komen wat betreft de sekseverdeling (zie bijlage 1: tabel 5) niet goed overeen. Bij de beroepsbeoefenaren is sprake van een groot verschil in de sekseverdeling tussen voor- en nameting. Dit kan van invloed zijn op de ervaringen met het melden (bij het BVA en het AMK). Het effect op de houding ten opzichte van het melden is echter beperkt¹⁴.
 - Wegens de beperkte aantallen respondenten (en de beperkte beschikbare tijd) zijn geen statistische toetsen gebruikt om na te gaan of geconstateerde verschillen in onderzoeksresultaten significant zijn.

4.2 Presentatie resultaten: vergelijking ervaringen met het BVA en het AMK

In deze paragraaf worden de resultaten per onderwerp in tabellen gepresenteerd en per onderwerp van kort commentaar voorzien.

1 Beeldvorming en verwachtingen

Tabel 4.1 Tevoren een duidelijk beeld van werkwijze Meldpunt (in procenten)

	perspectiefonderzoek		meldersonderzoek	
	beroeps (n = 145)	hulpverlening (n = 134)	beroeps (n = 127)	hulpverlening (n = 72)
duidelijk	45	69	28	26
enigszins duidelijk	14	13	43	43
nogal onduidelijk	26	10	20	26
volkomen onduidelijk	15	8	9	5
totaal	100	100	100	100

Noot 13 In Bijlage 1 is een volledig overzicht opgenomen van de vergelijking tussen voor- en nameting op formele kenmerken.

Noot 14 Uit nadere analyse van het perspectiefonderzoek blijkt dat mannen vaker extreme scores aankruisen bij de vraagstelling '... het gezin mag niet horen dat ik de melder ben. Op de overige houdingsaspecten is geen significant verschil gevonden tussen mannen en vrouwen. (Zie ook: 'Signaleren en melden van kindermishandeling', Burik A.E. van en M. Geldorp. In dit onderzoeksrapport zijn de resultaten beschreven van een secundaire analyse uitgevoerd op het databestand van het perspectiefonderzoek.).

Tabel 4.2 Kwam verwachting uit (in procenten)

	perspectiefonderzoek		meldersonderzoek	
	beroeps (n = 85)	hulpverlening (n = 108)	beroeps (n = 89)	hulpverlening (n = 50)
ja	82	84	77	80
op sommige punten	8	13	16	18
nee	8	1	1	-
weet niet wat Meldpunt deed	2	2	6	2
totaal	100	100	100	100

In de nameting had men voorafgaand aan het eerste contact met het AMK (in de modelprojectperiode) vaak een minder compleet beeld van de werkwijze van het AMK dan voorheen van het BVA.
Voor beide situaties geldt dat verwachtingen die men had meestal ook geheel of gedeeltelijk uitkwamen.

2 Taakverdeling meldpunt en melder

Tabel 4.3 Taakverdeling Meldpunt en melder (in procenten)

	perspectiefonderzoek		meldersonderzoek	
	beroeps (n = 143)	hulpverlening (n = 125)	beroeps (n = 138)	hulpverlening (n = 74)
advies/info gekregen	27	41	31	51
meldpost zaak overgenomen	41	23	29	20
mengvorm/anders	32	36	40	29
totaal	100	100	100	100

De verschillen tussen de voor- en nameting zijn te klein om enige betekenis aan te kunnen hechten. Voor beide metingen geldt dat een relatief groot deel van de melders de afhandeling van hun melding niet kan plaatsen binnen de antwoordmogelijkheden 'advies' of daadwerkelijke melding'. In de ogen van de melder is er vaak sprake van een mengvorm of van een andere wijze van afhandeling.

3 Terugkoppeling melder

Tabel 4.4 Later gehoord wat met melding is gebeurd (in procenten)

	perspectiefonderzoek		meldersonderzoek	
	beroeps (n = 141)	hulpverlening (n = 125)	beroeps (n = 137)	hulpverlening (n = 74)
nee	44	30	18	16
ja	49	49	43	39
niet van toepassing/anders	7	21	39	45
totaal	100	100	100	100

Met enige voorzichtigheid kan uit de vergelijking geconcludeerd worden dat er vaker wordt teruggekoppeld naar de melder. Het percentage melders dat zegt dat er geen terugkoppeling plaatsvond is namelijk afgenomen. Het percentage dat zegt dat er wel terugkoppeling plaatsvond is nu nog gelijk maar zal wellicht toenemen als er meer zaken zijn afgehandeld. Op het moment van de meting geven relatief veel respondenten uit de nameting aan dat de melding pas onlangs is gedaan.

4 Resultaat van de melding voor het gezin en het kind

Tabel 4.5 Gevolgen melding voor gemelde gezin (in procenten)

	perspectiefonderzoek		meldersonderzoek	
	beroeps (n = 144)	hulpverlening (n = 134)	beroeps (n = 148)	hulpverlening (n = 84)
hulpverlening ¹	38	34	16	32
niets veranderd	11	14	10	10
nog onduidelijk	10	22	22	13
anders	19	11	20	20
weet niet/onbekend	22	19	32	25
totaal	100	100	100	100

¹ Inclusief uithuisplaatsing.

Bij de nameting zeggen met name de beroepsbeoefenaren vaker dat het resultaat nog onduidelijk is, verder is ook het percentage melders dat deze vraag niet invulde groter dan bij de voormeting. Het aantal respondenten dat zegt dat er hulpverlening is gekomen is daarentegen afgenomen. Het percentage dat zegt dat er niets is veranderd is gelijk gebleven. Al met al lijkt er weinig veranderd tussen de voormeting en de nameting. Dat beeld wordt ook bevestigd in tabel 4.6.

Tabel 4.6 Resultaat melding voor kind (in procenten)

	perspectiefonderzoek		meldersonderzoek	
	beroeps (n = 144)	hulpverlening (n = 135)	beroeps (n = 148)	hulpverlening (n = 84)
mishandeling gestopt	26	23	8	8
mishandeling minder	11	7	6	7
mishandeling verergerd	-	1	-	1
niets veranderd	9	7	8	6
onderzoek loopt nog	9	27	26	27
vermoeden ongegrond	2	1	3	1
anders	19	8	14	18
weet niet/onbekend	24	26	35	32
totaal	100	100	100	100

Tabel 4.7 laat zien dat de tevredenheid bij de beroepsbeoefenaren is afgenomen terwijl het percentage melders dat aangeeft dat men nog geen zicht heeft op het effect van de melder is toegenomen. Er is geen sprake van een verslechtering maar wel van resultaten die op het moment van de meting nog geboekt moeten worden door de AMK's. Bij de hulpverleners is het beeld ongeveer gelijk gebleven.

Tabel 4.7 **Tevredenheid melder over resultaat voor kind (in procenten)**

	perspectiefonderzoek		meldersonderzoek	
	beroeps (n = 145)	hulpverlening (n = 136)	beroeps (n = 148)	hulpverlening (n = 84)
zeer tevreden	27	20	7	7
redelijk tevreden	23	15	17	30
vrij ontevreden	8	8	9	11
zeer ontevreden	8	5	2	4
geen zicht op/niet van toepassing	16	29	49	36
geen mening/onbekend	18	22	16	13
totaal	100	100	100	100

5 *Oordeel melder over behandeling door meldpunt*

Tabel 4.8 **Tevredenheid melder over behandeling door Meldpunt (in procenten)**

	perspectiefonderzoek		meldersonderzoek	
	beroeps (n = 145)	hulpverlening (n = 134)	beroeps (n = 139)	hulpverlening (n = 74)
zeer tevreden	64	63	52	51
redelijk tevreden	24	20	38	45
vrij ontevreden	8	5	4	3
zeer ontevreden	2	1	1	1
weet niet	2	11	5	-
totaal	100	100	100	100

Het verschil in percentages tussen voormeting en nameting is beperkt. Met enige voorzichtigheid komen we echter toch tot de conclusie dat er een lichte verschuiving waarneembaar is in tevredenheid over de wijze van behandeling. Er lijkt sprake van een verschuiving van zeer tevreden naar redelijk tevreden over de behandeling van het meldpunt als melder.

4.3 **Resultaten voor- en nameting: houding ten opzichte van het melden**

Tijdens de voormeting en tijdens de nameting is een aantal stellingen voorgelegd die betrekking hebben op het nut van het melden en op de gedragsregels inzake anonimiteit en informatieplicht.

1 Het nut van het melden

Stelling 1 *Als je een gezin aanmeldt wegens kindermishandeling dan is het maar zeer de vraag of het mishandelde kind daarmee geholpen is.*

De respondenten konden kiezen uit de antwoordmogelijkheden die in tabel 4.9 zijn opgenomen.

Tabel 4.9 Nut van het melden (in procenten)

	perspectiefonderzoek		meldersonderzoek	
	beroeps (n = 143)	hulpverlening (n = 134)	beroeps (n = 138)	hulpverlening (n = 74)
helemaal mee eens	25	22	9	8
gedeeltelijk mee eens	27	26	44	44
gedeeltelijk mee oneens	12	12	17	28
helemaal mee oneens	35	37	23	16
geen mening	1	3	7	4
totaal	100	100	100	100

De respondenten van de nameting zijn iets positiever over het nut van het melden dan de respondenten van de voormeting. Men is het minder vaak helemaal en vaker gedeeltelijk eens met de stelling.

2 Anonimiteit en informatieplicht

Aan de respondenten zijn drie stellingen voorgelegd.

Stelling 2 *Als ik een gezin aanmeld wegens kindermishandeling, dan wil ik niet dat het gezin te horen krijgt dat ik de melder ben.*

Tabel 4.10 dan wil ik niet dat het gezin te horen krijgt dat ik de melder ben (in procenten)

	perspectiefonderzoek		meldersonderzoek	
	beroeps (n = 145)	hulpverlening (n = 134)	beroeps (n = 122)	hulpverlening (n = 70)
helemaal mee eens	53	37	25	14
gedeeltelijk mee eens	16	23	34	40
gedeeltelijk mee oneens	8	11	20	25
helemaal mee oneens	21	26	18	11
geen mening	2	3	3	10
totaal	100	100	100	100

Bij de nameting wordt er genuanceerder gedacht over de openheid ten opzichte van het gezin. Vooral de hulpverleners zijn het minder vaak helemaal eens maar ook minder vaak helemaal oneens met de stelling. Bij de beroepsbeoefenaren is het percentage absolute tegenstanders van openheid aanzienlijk gedaald. Dit moet gedeeltelijk worden toegeschreven aan het feit dat in het perspectiefonderzoek meer mannen zijn ondervraagd.

Stelling 3 *Als een gezin bij een instantie wordt aangemeld wegens een vermoeden van kindermishandeling, dan moet dat gezin zo snel mogelijk te horen krijgen dat ze aangemeld zijn.*

Tabel 4.11 dan moet het gezin zo snel mogelijk te horen krijgen dat zij zijn aangemeld (in procenten)

	perspectiefonderzoek		meldersonderzoek	
	beroeps (n = 145)	hulpverlening (n = 134)	beroeps (n = 126)	hulpverlening (n = 70)
helemaal mee eens	23	37	13	24
gedeeltelijk mee eens	28	26	48	51
gedeeltelijk mee oneens	12	10	17	9
helemaal mee oneens	34	25	13	14
geen mening	3	2	9	1
totaal	100	100	100	100

Het percentage dat het helemaal eens is met deze stelling is iets afgenomen maar dat geldt ook voor het percentage 'absoluut oneens'. De grootste weerstanden tegenover openheid zijn dus verdwenen maar ook het percentage onvoorwaardelijke voorstanders is afgenomen. Het grootste percentage is nu te vinden in de categorie die we kunnen omschrijven als 'mee eens mits.....'.

Stelling 4 *Als een gezin is aangemeld wegens kindermishandeling dan moet het inzage kunnen krijgen in het dossier dat over hen is aangelegd.*

Tabel 4.12 dan moet het gezin inzage kunnen krijgen in het dossier (in procenten)

	perspectiefonderzoek		meldersonderzoek	
	beroeps (n = 145)	hulpverlening (n = 134)	beroeps (n = 121)	hulpverlening (n = 73)
helemaal mee eens	41	43	22	27
gedeeltelijk mee eens	23	24	45	40
gedeeltelijk mee oneens	7	11	25	22
helemaal mee oneens	25	21	7	8
geen mening	4	1	1	3
totaal	100	100	100	100

Hier geldt voor beide groepen melders dat men genuanceerder is gaan denken.

Vermoedelijk heeft de voorlichting en informatieverstrekking door en in het kader van de modelprojecten bewerkstelligd dat men zich nader in deze en andere wettelijke verplichtingen heeft verdiept. Mede op basis van ervaringen die inmiddels zijn opgedaan met openheid naar het gemelde gezin weet men voordelen maar ook nadelen beter aan te geven.

3 De eigen verantwoordelijkheid van de hulpverlening

In tabel 4.13 is weergegeven dat de hulpverlening genuanceerder is gaan denken over de verplichtingen die voortkomen uit het beroepsgeheim.

Tabel 4.13 Gezien mijn beroepsgeheim kan ik vermoedens alleen met beroepsgenoten bespreken (in procenten)

	perspectiefonderzoek hulpverleners (n = 123)	meldersonderzoek hulpverleners (n = 72)
helemaal mee eens	39	25
gedeeltelijk mee eens	11	37
gedeeltelijk mee oneens	8	19
helemaal mee oneens	42	19
totaal	100	100

In tabel 4.14 en tabel 4.15 wordt weergegeven hoe de hulpverlening aan-
kijkt tegen haar eigen verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van hulpver-
leningstaken bij kindermishandeling.

Tabel 4.14 Het bespreken van vermoedens valt binnen mijn eigen professionele verantwoordelijkheid (in procenten)

	perspectiefonderzoek hulpverleners (n = 131)	meldersonderzoek hulpverleners (n = 71)
helemaal mee eens	21	72
gedeeltelijk mee eens	30	21
gedeeltelijk mee oneens	14	3
helemaal mee oneens	34	3
geen mening	1	1
totaal	100	100

Tabel 4.15 Op gang brengen van hulpverlening behoort tot mijn eigen professionele verantwoordelijkheid (in procenten)

	perspectiefonderzoek hulpverleners (n = 133)	meldersonderzoek hulpverleners (n = 70)
helemaal mee eens	20	31
gedeeltelijk mee eens	25	51
gedeeltelijk mee oneens	20	14
helemaal mee oneens	33	2
geen mening	2	2
totaal	100	100

Voorals het gaat om bespreken van vermoedens is er sprake van een
grote verschuiving in opvatting over de eigen professionele verantwoorde-
lijkheid van de hulpverlening. Dat geldt in mindere mate ook voor 'het op
gang brengen van hulpverlening'.

5 Samenvatting en conclusies

5.1 Het meldersonderzoek

Verantwoording

Middels een schriftelijke enquête onder melders van de 3 AMK's is nagegaan hoe de AMK's beoordeeld worden door de melders. In totaal heeft minimaal 8% (informele melders Amsterdam) en maximaal 36% (formele melders Drenthe) aan het onderzoek deelgenomen.

Er zijn slechts weinig gegevens beschikbaar om na te gaan of de onder-vraagde meldersgroep een goede afspiegeling vormt van de totale melders-groep. Het is wel bekend dat de onderzoeksgroep van formele melders naar verhouding te veel hulpverleners en te weinig beroepsbeoefenaren bevat. Dit geldt voor Friesland en Amsterdam. Dit zou erop kunnen duiden dat de AMK-medewerkers (wellicht met name in de beginperiode toen er nog veel aarzelingen waren om te werken volgens de afgesproken procedure) aan reeds bekende melders (hulpverleners) vaker hebben gevraagd of men mee wilde doen aan het onderzoek dan aan nieuwe melders. De respons-percentages in Amsterdam en Friesland zijn echter conform men kan verwachten bij een schriftelijke enquête. Hier leiden we uit af dat er hoogstens in beperkte mate sprake is van een selectieve deelname aan het onderzoek.

Voor Drenthe geldt een wat ander verhaal. Daar lag het responspercentage duidelijk hoger dan normaliter verwacht kan worden bij een schriftelijke enquête. Dit kan voortkomen uit de specifieke benadering van de melders aldaar, maar ook (of mede) uit een selectieve benadering bij de vraag naar deelname aan het onderzoek. Daar staat dan weer tegenover dat de verhouding hulpverleners - beroepsbeoefenaren in Drenthe wel overeenkomt met de werkelijkheid.

Op een aantal items blijkt het AMK Drenthe inderdaad iets positiever beoordeeld te worden door de melders dan de andere AMK's. We kunnen echter niet met zekerheid vaststellen of dit een juiste of een te rooskleurige afspiegeling is van de werkelijkheid.

Bij de interpretatie van de onderzoeksresultaten die betrekking hebben op het effect of resultaat van de melding is het van belang om te weten hoe lang geleden de melding plaatsvond. Het was de bedoeling dat melders pas werden benaderd met een enquête als de melding door het AMK was afgesloten. In de praktijk is dat criterium echter (in Friesland en in Drenthe) niet aangehouden. Verder kan uit de onderzoeksgegevens worden afgeleid dat er bij de formele melders gemiddeld 3,2 maanden zaten tussen de melding en de deelname aan het onderzoek. Bijna één op de 4 formele melders vulde de enquête hoogstens 8 weken na de melding in; daarbij gaat het vaak ook om advieszaken.

Bij de informele melders lag het gemiddeld aantal maanden tussen melding en invullen enquête op 3,5 maand.

Onderzoeksresultaten

Beeldvorming vooraf

- Een kwart van de informele melders had van te voren volstrekt geen idee wat ze van het AMK konden verwachten toen ze de stap zetten om een melding te doen.

- Wanneer men wel bepaalde verwachtingen had van het melden bij het AMK dan komen die verwachtingen meestal ook geheel of gedeeltelijk uit. De melders werden dus bijna nooit geconfronteerd met een volstrekt niet verwachte reactie of benadering door het AMK.

Verdeling taken en verantwoordelijkheid tussen melder en AMK

- Uit de registratiegegevens van de AMK's is bekend dat in Amsterdam en Friesland een melding vaker als advieszaak wordt afgehandeld dan in Drenthe. Dit betekent dat de AMK's verschillend te werk gaan als het gaat om het verdelen van verantwoordelijkheid tussen melder en AMK. Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat de verschillende werkwijzen alle redelijk goed uitpakken in de ogen van de melder. Men is het over het algemeen eens met de taakverdeling die is afgesproken en de afspraken daarover zijn over het algemeen ook duidelijk. Alertheid blijft echter geboden als het om de informele melders gaat: een op de 5 informele melders geeft aan dat de onderlinge taakverdeling niet geheel duidelijk was. Wel kan geconcludeerd worden dat verschillende benaderingen blijkbaar mogelijk zijn mits goed gemotiveerd en goed toegepast.
- Het komt nogal eens voor dat de melder zelf vermoedens van kindermishandeling met het gezin bespreekt. Dit is vermoedelijk inherent aan de nieuwe werkwijze hoewel vergelijkende cijfers uit de BVA tijd ontbreken. Uit het meldersonderzoek blijkt dat een derde van de formele melders dit soort ervaringen heeft opgedaan. Voor de meeste melders waren dit gemengde ervaringen in die zin dat men zowel positieve als negatieve ervaringen heeft opgedaan. Dergelijke nieuw uit te voeren activiteiten verlopen dus niet vanzelf of zonder meer positief. Dit is een punt van aandacht voor voorlichtingsactiviteiten en deskundigheidsbevordering.

De adviesfunctie

- Hardop meedenken door de AMK-medewerkers en bevestiging van wat men zelf al dacht, vormen belangrijke werkzame bestanddelen van de adviespraktijk.
- In de adviespraktijk behoeft de aansluiting tussen de advisering en de wensen, ideeën en mogelijkheden van de informele melder nadere aandacht van de AMK's: bijna één op de 5 informele melders kon weinig met het advies dat men kreeg.
- Ook het follow-up contact met de (informele) melder waarin wordt nagegaan wat er vervolgens is gebeurd vormt een punt van aandacht: bijna één op de 4 informele melders zegt dat een dergelijke terugkoppeling niet heeft plaatsgevonden maar wel nuttig zou zijn geweest.

De gedragsregels inzake anonimiteit

- Zowel de informele melders als de formele melders zijn over het algemeen tevreden over de wijze waarop het meldpunt met hun grenzen inzake openheid naar het AMK en naar het gezin, is omgegaan.

Terugkoppeling naar de melder

- 22% van de informele melders en 33% van de formele melders die een daadwerkelijke melding deden hebben niets meer van het AMK vernomen. Dit is een verrassend resultaat aangezien we verwacht hadden dat er vaker naar formele dan naar informele melders wordt teruggekoppeld. Vooral de simpele mededeling dat de melding in behandeling is genomen wordt eerder gedaan aan particulieren dan aan beroepsmatige melders. Vervolgens blijkt dan ook nog dat de informele melders minder tevreden zijn dan de formele melders over de (inhoud van) de terugkoppeling. Het lijkt erop dat de informele melders (wellicht vanuit hun persoonlijke betrokkenheid) meer eisen stellen ten aanzien van de terugkoppeling dan de formele melders.

Resultaten van het melden

- Hier komen de beperkingen van een voorgestructureerd kwantitatief onderzoek naar voren: slechts een beperkt aantal melders kon uit de voeten met de categorieën 'niets veranderd' tegenover 'hulpverlening gekomen'. Dat neemt niet weg dat uit de resultaten wel het een en ander is af te leiden.
- Met name in de ogen van de informele melders is er vaak niets veranderd in de situatie. Bijna één op de 4 informele melders geeft gemiddeld 3,5 maand na de melding aan dat de situatie nog onveranderd is en dat zij ontevreden zijn met dit resultaat.
- Er zijn aanwijzingen dat de meldingen van informele melders die in de ogen van de melders nergens toe leidden, specifieke kenmerken hebben: het gaat vaak om gesloten meldingen en het gaat vaak om meldingen waarbij meer betrokkenheid dan wel activiteit vanuit het AMK gewenst was in de ogen van melder.
- Bijna 30% van de formele melders geeft gemiddeld 3,2 maanden na de melding aan dat het onderzoek nog loopt. Hieruit kan worden geconcludeerd dat het lang duurt voor het onderzoek is afgerond, althans in de beleving van de melder.
- Een ander opmerkelijk gegeven is dat de formele melders bijna even vaak als de informele melders aangegeven dat men niet weet of de mishandeling is gestopt. Een kwart van alle melders verliest het kind of althans de situatie waarin het kind verkeert blijkbaar uit het oog.

Algemene waardering

- De melders zijn over het algemeen redelijk tot zeer tevreden over de wijze waarop men als melder is behandeld. Een meerderheid zou een volgende keer dan ook weer opnieuw contact opnemen met het AMK. Ook hier geldt echter dat een minderheid van de informele melders afwijkt van dit positieve beeld: circa 20% van de informele melders heeft op dit punt enige twijfels.
- Er bestaat nog zeker enige reserve ten opzichte het nieuwe AMK. Het aantal formele melders dat de voorkeur geeft aan de werkwijze van het oude BVA is ongeveer even groot als het aantal dat de werkwijze van het AMK prefereert. De grootste groep heeft echter geen verschil gemerkt.
- Een aanzienlijke minderheid van de informele melders is van mening dat er voordelen maar ook nadelen verbonden zijn aan de naam Advies en Meldpunt kindermishandeling; de grootste groep is echter voorstander van het expliciete gebruik van het woord kindermishandeling in de naamgeving van het meldpunt.

5.2 De vergelijking tussen voor- en nameting

Verantwoording

Een grote beperking van de effectmeting is gelegen in het feit dat bij de voor- en nameting niet dezelfde onderzoeksmethode is gebruikt. Hierdoor zijn de 'metingsmomenten' en de selectieve uitval in deelname aan het onderzoek niet bij beide metingen gelijk. Dit vergroot de kans dat verschuivingen die uit de vergelijking van beide metingen naar voren komen niet toegeschreven mogen worden aan de getroffen maatregel maar aan andere factoren zoals bijvoorbeeld aan een verschil in formele kenmerken van de onderzoeksgroepen. Uit de vergelijking van de voor- en nameting op formele kenmerken kan ook al worden afgeleid dat beide groepen een verschillende sekseverdeling hebben en dat ook de verdeling naar werksoort niet overeenkomt.

Daar waar wel of geen effecten worden geconstateerd gaat het dus slechts om vermoedelijke conclusies.

Onderzoeksresultaten

De vergelijking van concrete meldervaringen met het AMK versus het BVA, levert weinig zichtbaar resultaat op: er lijkt op één aspect concreet effect van de toepassing van het nieuw ontwikkelde protocol waarneembaar. Het betreft de terugkoppeling naar de melder. Een duidelijk verstorende factor in de vergelijking is het feit dat de tijd die verlopen is tussen de melding en het invullen van de meldersenquête korter is dan de tijdspanne tussen de melding en de telefonische voormeting. Maar als we, voor zover dit mogelijk is, bij de interpretatie van de tabellen voor deze factor corrigeren, dan krijgen we eerder de indruk dat de melders eerder minder dan meer tevreden zijn over het effect van de melding en over de wijze waarop ze behandeld zijn. Het beeld is zo diffuus dat er wel reden is voor extra alertheid. Er is echter geen reden om te overwegen ingezette veranderingen bij te stellen.

Daar staat tegenover dat het onderzoek wel zichtbaar heeft kunnen maken dat de houding van de (formele) melders ten opzichte van het melden is veranderd. Hoewel het onderzoeksdesign zwak is, lijkt het er toch op dat de inspanningen van de modelprojecten, de werkgroep en andere betrokkenen dit effect hebben opgeleverd. De verschuivingen die het effectonderzoek aan het licht bracht betreffen het nut van het melden, de openheid ten opzichte van het gemelde gezin, de eigen verantwoordelijkheid van de hulpverlening en de bereidheid van de hulpverlening om informatie uit te wisselen. De hulpverlening neemt haar eigen verantwoordelijkheid voor de aanpak van kindermishandeling en laat zich minder sterk leiden door belemmeringen die het beroepsgeheim met zich meebrengen. Er is sprake van een verschuiving in denken op de dimensie openheid versus geslotenheid ten opzichte van het gemelde gezin. De onderzoeksresultaten geven in zijn algemeenheid aan dat de beroepsmatige melder onder bepaalde condities voorstander is van openheid naar het gemelde gezin.

Bijlage 1 Formele kenmerken meldersonderzoek en perspectiefonderzoek

1 Informele melders

Tabel 1 Leeftijdsverdeling (in procenten)

	meldersonderzoek (n = 146)
jonger dan 20 jaar	6
20 tot en met 44 jaar	73
45 tot en met 64 jaar	24
65 jaar en ouder	2
totaal	100

Tabel 2 Sekseverdeling (in procenten)

	meldersonderzoek (n = 146)
man	23
vrouw	77
totaal	100

Tabel 3 Wel/niet ouder verzorgen (in procenten)

	meldersonderzoek (n = 146)
ja	80
nee	20
totaal	100

2 Formele melders

Tabel 4 Leeftijdsverdeling (in procenten)

	meldersonderzoek (n = 232)	perspectiefonderzoek (n = 279)
jonger dan 30 jaar	8	3
30 tot en met 44 jaar	56	53
45 tot en met 64 jaar	36	44
totaal	100	100

Tabel 5 Sekseverdeling (in procenten)

	meldersonderzoek (n = 232)			perspectiefonderzoek (n = 279)		
	totaal	beroeps.	hlpv.	totaal	beroeps.	hlpv.
man	25	28	21	49	65	33
vrouw	75	72	79	51	35	67
totaal	100	100	100	100	100	100

Tabel 6 Hoe vaak contact met kinderen (in procenten)

	meldersonderzoek (n = 232)	perspectiefonderzoek (n = 277)
(vrijwel) dagelijks	63	73
enkele keren per week	16	15
enkele keren per maand	6	5
minder dan enkele keren per maand	8	6
wisselend	7	1
totaal	100	100

Tabel 7 Werksoort per sector (in procenten)

	meldersonderzoek (n = 232)	perspectiefonderzoek (n = 279)
onderwijs	26	25
peuterspeelzaal/kinderdagverblijf	5	8
artsen (huisarts/jeugdarts)	17	29
jeugdhulpverlener/RIAGG	9	9
AMW	5	10
politie	9	5
jeugdbescherming	1	5
sociaal cultureel werk	1	2
MKD's Boddaertcentra	3	4
anders	24	3
totaal	100	100

Bijlage 2 Waardering in steekwoorden: informele melders

Friesland

Case nr.	Wat werd het meest gewaardeerd in contact AMK	Wat werd het minst gewaardeerd in contact AMK
9	ik werd serieus genomen; goed gesprek gehad	nee
10	zeer goede adviezen en meedenken	geen kritiek
11	dat er persoonlijk contact is met de melder	--
13	het gelooft worden en de medewerkers zijn warm en hartelijk; goed gevoel	geen
14	melding wordt serieus genomen en er wordt wat mee gedaan	telefonisch contact was zeer onprofessioneel
15	vlotte afhandeling; goede feed back naar melder	geen informatie over concrete resultaten
16	verantwoordelijkheid daar leggen waar die hoort	neiging tot direct met 'verdachte' te praten
17	begrip en een eerlijk open gesprek	niets
19	nam wel tijd voor het gesprek, motivatie voor het advies	slecht advies, geen notitie gemaakt ivm andere meldingen (had geen adres), teveel aandacht melder
20	geen	ze hebben niets gedaan
21	serieus genomen, er werd ruimschoots tijd genomen	in dit geval is niets veranderd
22	duidelijkheid, openheid, niet bang om de dingen duidelijk te benoemen	geen
23	snelle werkwijze	achternaam kind verkeerd genoteerd
24	de bevestiging die ik kreeg van mijn vermoeden	het meldpunt kan erg weinig direct in de situatie doen
26	dat ze verhaal aanhoren en dat ze je goed advies kunnen geven	dat ze veel te gauw weer los laten

Case nr.	Wat werd het meest gewaardeerd in contact AMK	Wat werd het minst gewaardeerd in contact AMK
27	serieus, delen	steeds met iemand anders contact, verschuilen achter wetten en dan niets doen
28	persoonlijk contact bij mij thuis, steun maatsch. werkster; aandacht voor mijn problemen met melding	na twee contacten moest ik me verder zelf maar redden
29	--	de openhartigheid t.a.v. wat er gedaan is door het advies- en meldpunt
30	het advies; ze hebben de tijd voor je; vertrouwen	geen
32	ze namen alle tijd voor je verhaal	teveel bureaucratie; zeer traag werkend ten nadele van kinderen (eerst moet iets ernstigs gebeuren)
33	geduld - veel begrip - vrij snel	--
34	serieus, geruststellend	--
35	duidelijk en helder advies en uitleg van de procedure	--
37	dat ze alle begrip voor je hebben	--
38	duidelijk, zelfverzekerd, vriendelijk, begrijpend	n.v.t.
39	open gesprek, bereid om info te zenden	geen
58	serieus genomen worden - meedenken - zonder mij verder denken + actie	wat twijfel voor wie ze stond: voor dader of kind. Ik had gehoopt 100% voor kind
59	kon mijn bezorgdheid delen	machteloosheid
60	prettig gesprek, duidelijk	ik heb het vervolg niet overzien, misschien bij diepere (door)vragen wel?!
61	werd begrepen dat ik namens mijn organisatie actie kon ondernemen en toonden zich bereid over te nemen	neen
62	ze hadden er wel begrip voor; ze leefden wel mee	dat ze zelf binnen de muren moeten kijken

Case nr.	Wat werd het meest gewaardeerd in contact AMK	Wat werd het minst gewaardeerd in contact AMK
63	te kort om er iets over te zeggen	
64	waardering die men had voor het feit dat je de moed opbracht te bellen	er zou nog weer contact opgenomen worden met mij, is niet gebeurd: +/- 2 mnd geleden laatste contact
65	dat er werd geluisterd	er werd door ons aangegeven dat wij geen voogdij wilden
66	bevestiging, contact hulpverlening, informeren	advies niet te realiseren
67	de discretie	het ging om ons eigen kind in pleeggezin. We voelen ons aan ons lot overgelaten
68	de duidelijke uitleg over wat zij zouden gaan doen	er nooit meer iets over te horen
69	snelheid, discretie	afpraak duurde te lang
70	geen mening	zie brief
71	dat ze er in ieder geval naar toe zijn geweest	slordig met adres kind; brief voor mij bestemd kwam bij ouders van mishandelde kind terecht
72	vage vermoedens werden zeer serieus genomen	verwijzing naar speltherapeut bleek niet te kloppen, gegevens niet up to date
75	positieve reactie op dat ik gebeld had, was ik onzeker	
91	serieus nemen van klant	proberen niet anoniem te blijven
93	zeer prettige wijze te woord gestaan en begrip voor feit dat ik niet uit anonimiteit wilde treden	het feit dat ik steeds moest bellen om naar resultaten van het ingezette onderzoek te informeren
107	er is gelijk actie genomen	n.v.t.
108	luisteren, begrijpen, vriendelijk	geen minpunten
110	directe actie: serieus genomen, duidelijke taal	n.v.t.
125	men luistert goed	--

Case nr.	Wat werd het meest gewaardeerd in contact AMK	Wat werd het minst gewaardeerd in contact AMK
130	er werd de tijd genomen en geluisterd, goed advies	in geval van kindermishandeling werd direct contact gezocht met het gezin, het ging om geestelijke mishandeling
131	snelheid van handelen	niet meteen beschikbaar voor meldingen, dit kan mensen alsnog weerhouden
134	ze probeerden te luisteren?	ze hielpen niet echt, wat ik meldde is nog steeds niet opgelost
137	hoop op hulp voor dit gezin	stilzwijgen/ ons er niet in betrekken
140	meelevend, vertrouwen-wekkend, doortastend, adviesgevend	--

Drenthe

Case nr.	Wat werd het meest gewaardeerd in contact AMK	Wat werd het minst gewaardeerd in contact AMK
1	dat ze terugbelden wat er verder ging gebeuren; dat het gezin benaderd was	ik kan nog geen veranderingen in het gezin bemerken; moet ik nu weer bellen?
3	dat er iets gedaan wordt voor het meisje in kwestie	bureaucratisch: melding moet worden gedaan in juiste district en dan geen initiatief van meldpunt
25	er werd gesproken met kennis van zaken en respect voor alle mensen die betrokken waren	--
44	open staan; begrip tonen ondanks als oma melder blijkt te zijn	te langzaam naar mijn zin
45	meegedacht over probleem en samen bedacht wat beste manier van handelen is; je blijft op de hoogte	--
46	duidelijkheid over werkwijze	onduidelijkheid over het bereikte resultaat
47	deskundigheid	--

Case nr.	Wat werd het meest gewaardeerd in contact AMK	Wat werd het minst gewaardeerd in contact AMK
48	consultatiemogelijkheden/adviezen/overnemen, overdragen en actie	geen opmerkingen hierover
49	meedenken	
50	duidelijk in de adviesfunctie; ze sloten aan bij acties die al door bewoners waren gehouden	
51	snelle aanpak	info naar melder kan beter
52	melding serieus genomen; eigen bezwaar van melder was begrip voor	achteraf aangedrongen werd dat gezin zou weten wie melder was en dat wilde ik persé niet
54	begrip; ondersteuning	--
55	open, eerlijk, klachten kunnen goed	--
56	zeer begaan met situatie	maar geen stappen ondernomen
73	hun persoonlijke betrokkenheid	contactpersoon moeilijk te bereiken
74	efficiënt en er werd serieus op ingegaan	
89	geen waardering	ik werd toegesproken alsof ik kind ben, alsof ik het leuk vond om te bellen dat ik wilde roddelen
90	geen	zou het niet weten
95	tweede gesprek: begrip	in het eerste gesprek voelde ik me niet serieus genomen
101	adres hulpverlening gegeven	
106	serieus genomen worden	de eis om mijn anonimiteit te waarborgen (als buurvrouw)
109	eerste contact: hulpverlening gestart	tweede contact: hulpverlening m.i. onvoldoende; ik kreeg geen positieve reactie
111	luisteren, rustig overkomend, geruststellend	weinig info over wat te doen, hoe onderzoek loopt, na 7 weken nog steeds niets gehoord

Case nr.	Wat werd het meest gewaardeerd in contact AMK	Wat werd het minst gewaardeerd in contact AMK
112	meldpunt geeft direct gehoor aan klachten; de raad vd kinderbesch. schuift op een lange baan	dat kan ik niet; het is een goed verloop en advies
116	anoniem melden	--
117	begrip, meevoelen, bevestigen, meedenken, actie ondernemen	(te) veel vertrouwen in ingeschakelde instantie, kind en moeder blijven op dezelfde voet doorgaan
132	luisterend oor	vage afhandeling
133	er werd vooral geluisterd	--
135	tijd, serieus, doorvragen, vriendelijk	vaagheid
136	--	soms onbegrijpelijk en niet ter zakekundig
138	veel begrip voor de problemen die ik met deze ellende had en die arme baby	--
139	goede gesprekken, aandacht voor het probleem, goede oplossing gevonden voor het probleem	bij tel. contact -> niet als meldpunt bekend maken voor- dat de juiste persoon aan de lijn is
141	ik heb geen bericht gehad	ik ben niet op de hoogte gehouden
145	ze nemen je serieus	ik zou worden teruggebeld, maar er werd niet verteld wanneer

Amsterdam/Gooi

Case nr.	Wat werd het meest gewaardeerd in contact AMK	Wat werd het minst gewaardeerd in contact AMK
4	luisteren goed - vriendelijk - je wordt serieus genomen	geen ervaring mee
5	je verhaal kwijt kunnen; luisterend oor	omdat het een 'lichte' vorm van mishandeling was weinig 'actie' van advies- en meldpunt kant
6	de tijd die voor me genomen werd; de duidelijkheid van de mogelijkheden	--

Case nr.	Wat werd het meest gewaardeerd in contact AMK	Wat werd het minst gewaardeerd in contact AMK
7	het open bespreken van een zorgwekkende situatie	niets
8	correcte wijze van handelen; neutrale houding	vele malen doorverwezen worden alvorens juiste persoon te spreken
40	wordt wel serieus genomen	te trage afhandeling
41	een luisterend oor	ik had wat meer willen bereiken
42		werkwijze: geen inzicht en na melding gevolgd door gesprek is verder geen navraag meer gedaan
43	heel weinig contact	
53	openheid over beperking om hulp te bieden; fijn samen hardop denken en zaken op een rijtje zetten	2x met verschillend persoon gesproken -> geen gelijke adviezen/toezeggingen
57	serieus genomen	in korte tijd beslissen ouders inlichten; hulpverleners terughoudend met melden; casus niet behandeld
76	ik ben goed te woord gestaan	
77	de wijze van terugkoppeling, snelheid en serieus nemen van mijn melding	niets gedaan door arts door meldpunt gevraagd; macht meldpunt gaat niet verder
78	dat er iets mee gedaan is	je vaak erg moet aandringen op geheimhouding melder en je graag wil weten of er iets mee gedaan word
79	grondige aanpak van formulering van het probleem	
80	slechts 1x contact gehad, geen idee wat de inbreng van meldpunt is geweest	geen mening
81	melder anoniem	zij kwamen de afspraak niet na
82	het op je gemak stellen (drempelvrees)	geen
83	de tijd die er voor het verhaal genomen is	vaagheid over wat er ging gebeuren

Case nr.	Wat werd het meest gewaardeerd in contact AMK	Wat werd het minst gewaardeerd in contact AMK
85	zij doen wat zij kunnen maar zitten hopeloos verlegen om voldoende personeel	n.v.t.
87	er werd goed naar me geluisterd toen ik belde	ik weet niet of er wat mee gedaan is, het jongste kind heeft nog wat blauwe plekken
88	geen contact gehad	dat er geen contact geweest is
96	het terugbellen	
97		dat deze zaak niet serieus genomen werd!
98	begrip melder	inschatting school-ouder fout; 2x niet doorprikken moeder, daardoor geen effectieve hulp bieden
99	begrip en inzicht in problematiek	het feit dat er geen voorlopige melding kan worden gemaakt
102	heldere, duidelijke telef. afspraken; meerdere hulpverleners, die onderling goed communiceerden	--
103	dat ik serieus werd genomen	dat ik geen idee heb of ze er iets mee hebben gedaan
104	de manier waarop ik te woord werd gestaan	je merkt weinig van de resultaten van het onderzoek
105	de tijd die genomen werd aan de telefoon	geen duidelijkheid of ik wel of niet anoniem blijf naar gezin/school van het kind
113	weinig waardering	weinig doortastend; vertraging; geen info; weinig open houding; erg verdigend zieke medewerkers
114	vriendelijk te woord gestaan	--
115	dat ze meteen de dingen nagingen	er werd niet teruggebeld
118	erkenning van mijn standpunt, steun voor mijn verhaal	dat ik alleen juist mijn verhaal kwijt kon, maar dat er verder niets ondernomen kon worden
119	het luisteren en opnemen van mijn verhaal	lange wachttijd, er gebeurde 5 maanden niets vanwege wachtlijst

Case nr.	Wat werd het meest gewaardeerd in contact AMK	Wat werd het minst gewaardeerd in contact AMK
120	ik werd serieus genomen	je weet niet of het goed gaat met het kind
121	--	er werd niet snel genoeg gehandeld
122	van hot naar her gestuurd	geen hulp voor het kind; situatie v/h kind werd beoordeeld als resultaat van conflict tussen ouders
123	--	er is naar mijn idee nog steeds niets gedaan
124	niet veroordelend, geruststellend	--
126	er werd mij verteld dat het onderzocht zou worden	--
127	advies, geruststelling	afwachtend
128	goed gesprek gehad, ik werd serieus genomen	niet alles goed onderzocht
129	discretie	geen verder contact gehad, onpersoonlijk
142	ze hielden me op de hoogte	verder niets meer vernomen
143	--	dat men bewijzen verlangt bij melding van de mishandeling
144	zeer tevreden	--

Bijlage 3 Waardering in steekwoorden: formele melders

Friesland

Case nr.	Wat werd het meest gewaardeerd in contact AMK	Wat werd het minst gewaardeerd in contact AMK
10	de werkwijze van het meldpunt m.n. heldere brochure met respect voor alle betrokkenen	
12	er wordt meegedacht; verantwoordelijkheid wordt gedeeld	een duidelijk resultaat is niet gehaald; afspraken zijn gemaakt o.a. met school/ huisarts
13	de mogelijkheid tot overleg, waardoor verantwoordelijkheid gedeeld kon worden	soms is de juiste persoon moeilijk bereikbaar waardoor vaak gebeld moest worden
14	openheid, meedenken	
16	Leeuwarden: meedenken; Amsterdam: ouderbezoeken, actie, terugrapportage	n.v.t.
17	dat een melding toegevoegd kan worden aan meerdere waardoor actie ondernomen kan worden	zie 26
18		kwam nogal afstandelijk over; kwam toch weer bij mij zelf neer --> actie!
20	meedenken, steunen, samen situatie 'ontrafelen'	
22	dat een professionele instelling zich met mijn probleem wil bemoeien	over heen walsen 'niet anoniem'
23	goede terugkoppeling	bij anonimiteit melden kan er weinig gedaan worden
24		moeizaam geheel
25	duidelijke uitleg en bereidheid op korte termijn iets te willen doen; meedenken in de situatie	
26	twijfels mogen er zijn; ruimte; voelt veilig/vertrouwd	

Case nr.	Wat werd het meest gewaardeerd in contact AMK	Wat werd het minst gewaardeerd in contact AMK
70	overleg mogelijk	
71	rustig, men nam de tijd	onduidelijkheid over procedure, wie vraagt bij wie; info over het gezin
72	mijn verhaal werd serieus genomen; men had er de tijd voor genomen	de schriftelijke verslaglegging was niet van degene die bij gesprek was; niet alles klopte
73	overleg en advies	
74	duidelijke afspraken	
75		geen terugkoppeling naar mij, hoewel dit wel werd toegezegd bij de melding
76		hulpverlening kwam veel te traag op gang
77	inhoudelijk gesprek over situatie in gemeld gezin	de druk om de melding te bespreken met het gezin
78	directe benadering, vlotte reactie	
79	meedenken, advies	
80	dat ze het lief vonden dat we dit durven vertellen	
82	het feit dat je advies kan vragen zonder dat het gezin het te weten komt, waarmee je wel verder kunt	ze konden het niet oplossen of overnemen; vermoedens waren te vaag en er was geen ingang
83	helpen probleem helder te krijgen, duidelijk advies in hoever je zelf kunt handelen en hoe	
84	de tijd die genomen werd/meedenken	
85	vriendelijk; duidelijke informatie	
86	overleggen met meerdere deskundigen, zodat er een meer terdege aanpak ontstond	advisering was soms wat hap, snap, zonder lijn
88	duidelijkheid/overleg/respect	
89	men neemt je serieus en stelt je gerust	

Case nr.	Wat werd het meest gewaardeerd in contact AMK	Wat werd het minst gewaardeerd in contact AMK
90	ondersteuning	ik verwacht nog meer deskundigheid
91	mede-onderkennen en taxeren van het probleem en advies	in voorgaande contacten werden wij niet altijd ingelicht over werkwijze en effecten
92	begrip, openheid, bereid tot consultatie en gesprek met ons	werkwijze dat melder bekend wordt, angst voor verstoren relatie met gezin
93	coöperatief, voorzichtig	elitaire houding
94	duidelijkheid; concreet advies	n.v.t.
95	open gesprek/meedenken	geen
96	serieus genomen worden + meedenken + ruimte laten	vind niet-anoniem melden moeilijk, als verraad naar gezin dat ik met hun informatie melding doe
97	zorgvuldige afweging samen met kind en met mij van plan van actie	ik wilde zelf geen actie ondernemen, maar ik kreeg weleens het gevoel dat dat van mij verlangd werd
98	de feedback en intensieve rol	
99	vertrouwen	het 'spoor' loopt dood
100	het meedenken en het worden bevestigd in je eigen geplande aanpak	nee
102	hulp/advies	
103	even hardop meedenken hoe en wat te moeten doen, organiseren	een aantal adviezen bleken in de praktijk niet uitvoerbaar
106	net zo machteloos als ik	bureaucratisch verhaal, niet open luisterend
107	open gesprek, vertrouwd, ondersteunend	
108	het advies en de in te slagen wegen	
141	het serieus oppakken v.h. verhaal, tijd nemen, meedenken en bespreken v.d. mogelijkheden	behalve alertheid en bekendheid v.h. betrokken gezin bij de instanties kun je verder niets

Case nr.	Wat werd het meest gewaardeerd in contact AMK	Wat werd het minst gewaardeerd in contact AMK
142	prima uitleg over de stand van zaken en de gezinsvoogd werd genoemd	geen
143	bespreekbaar maken, advies, hoe verder	verandering van afspraak, geen rekening met verschijnen bij vergadering over betr.kind
164	helder advies	concreetheid van te nemen stappen
169	directe aanpak	nu duurt het mij te lang tussen contacten
170	men toonde veel begrip voor mijn positie; duidelijke afspraken wie wanneer iets zou doen	--
171	de bereidheid en klant-vriendelijkheid, gehoord worden	dat de info niet terug te vinden was; later bleek er wel correspondentie te bestaan (complex & indirect)
182	goede samenwerking/ openheid	--
183	gang van zaken, helder in kaart brengen	--
194	duidelijke en concrete adviezen/informatie	--
211	hulpvraag kunnen neerleggen, advies krijgen	telefonisch niet altijd de juiste persoon aanwezig, niet vanuit meldpunt gebeld hoe het nu gaat
212	op korte termijn werd er gehandeld; correcte aanpak	er was telkens een ander contactpersoon, zodat het verhaal steeds opnieuw verteld moest worden
220	meedenken, bruikbaar advies	dominante rol
224	directe, eerlijke wijze van vragen, betrokkenheid, kordaat	--

Drenthe

Case nr.	Wat werd het meest gewaardeerd in contact AMK	Wat werd het minst gewaardeerd in contact AMK
1	betrokkenheid	storende factor waren andere binnenkomende telefoontjes bij het meldpunt, waardoor onderbroken werd
2	meedenken	
3	samen een route uitzetten waarbij het meldpunt niet schroomde ook zelf initiatieven te nemen	geen opmerkingen
4	openheid	werd niet op de hoogte gebracht van het feit dat ik mijn naam niet bekend hoefde maken bij ouders
5	actiesnelheid	?
6	duidelijkheid - geen valse verwachtingen scheppen	een stukje onmacht
8	er was bij het tweede contact een duidelijk plan hunnerzijds	in eerste contact had ik gevoel dat men de zaak wilde afschuiven
9	directe benadering	niet terugkoppelen
50	centraal aanspreekpunt/ contacten met allerlei hulpverleners, direct naar gezinssit./luisterend oor	--
51	openheid, gehoor, informatieverstrekking	--
52	de manier van meedenken	--
53	neutraal/onafhankelijk overlegorgaan; anonimiteit; geen onbeïnvloedbare consequenties n.a.v. overleg	
54	er is overleg geweest met RvK; de politie heeft een officiële melding gedaan	dat ik mij toch bekend moest maken
55	ik voelde me gesteund in mijn werkwijze	ik zou het prettig vinden als ze mij hadden teruggebeld over het verloop van de zaak
56	goed contact; snelle terugkoppeling	geen opmerking

Case nr.	Wat werd het meest gewaardeerd in contact AMK	Wat werd het minst gewaardeerd in contact AMK
57	eerst advies --> niet direct naar de Raad	
104	overleg/korte lijnen/overzicht b.v.	geen invloed op andere b.v.
105	helderheid, meer inzicht in de problematiek, om meer vat op de situatie te krijgen	
112	advies over de te volgen stappen	
134	begrip voor de problemen rond de melding, snelle reactie	het verloop van het onderzoek is mij niet bekend
136	altijd tijd, duidelijke adviezen en naast je staan	geen
137	openheid, meedenken, lange termijn volgen	geen kritiek
138	contact achteraf, wat gehad aan het advies	
139		geen terugkoppeling
140	overleg, meldpunt neemt centrale rol op zich	deze keer geen probleem
145	persoonlijk gesprek, ondersteuning, duidelijke en directe actie	onmacht dat ik nog geen off.melding kan doen waardoor niets met de informatie kan worden gedaan
161		geen contact meer gehad
163	het rechtstreekse contact; de duidelijke lijn en afspraken	--
165	nu was het nodig dat meldpunt zo iets oppakt, en niet school/ouder e.d. en dat is nu direct gebeurd	--
167	zorgvuldigheid, concrete aanpak	(te) langdurig telefoongesprek (circa 30 min.)
168	terugmelden, overleg	resultaat niet bekend, wel wenselijk
172	dat men mijn zorg serieus nam	het gemak waarmee naar de naam van de mogelijke dader werd gevraagd

Case nr.	Wat werd het meest gewaardeerd in contact AMK	Wat werd het minst gewaardeerd in contact AMK
173	duidelijke afspraak	--
174	1e contact: meedenken over problematiek	2e melding: vaagheid over vervolg
176	geen contact gehad (inhoudelijk) behalve dat men de zaak oppakt	dat ik niet op de hoogte gehouden ben
177	afspraak inschakeling van de Raad	--
178	serieuze aanpak	geen terugkoppeling
180	zeer uitnodigend, bereidwillig, gedeelde betrokkenheid	--
181	deskundig advies	soms is het BVA te terughoudend t.a.v. de hulpverlening naar het gezin
186	het meedenken, ondersteunen	jammer dat een andere medewerker v/h meldpunt het gesprek met de ouders voerde; daardoor liep het anders
190	melding werd serieus genomen en mijn zorg als hulpverlener werd meegenomen binnen het team	is naar mijn mening naar tevredenheid verlopen
191	het samen naar een oplossing zoeken; duidelijke afspraak wie wat doet	het ging om een situatie die ook eerder i/e andere regio speelde BVA daar wilde dossier niet opsturen
192	multidisciplinaire samenwerking	niet snel genoeg
193	--	--
201	dat de aanwezigen allen hebben meegedacht	dat er achter mijn rug om commentaar was over mijn aanduiding van iem. als zwart jongetje
202	men kan zich prima inleven in de situatie	afwachtende houding, alleen iets ondernemen als mijn naam bij het gezin bekend werd gemaakt
203	snel tot zaken komen en afspraken maken	--

Case nr.	Wat werd het meest gewaardeerd in contact AMK	Wat werd het minst gewaardeerd in contact AMK
208	concrete hulp en advies	laatste melding is perfect verlopen; bij eerdere meldingen zou een ander verhaal gelden
209	meedenken met zoeken naar oplossing/mogelijkheden voor de problematiek	n.a.v. een melding zou er worden teruggebeld, dit is tot op heden niet gebeurd
214	de correcte manier van terugrapportage	opmerking waardoor ik me meer cliënt dan collega-hulpverlener voelde
217	persoonlijk	--
218	snelle duidelijke actie	--
221	het geruststellen	--
222	serieuze aanpak, professioneel	--
223	meedenkrol; in eerdere situaties (toen BVA), prettig initiatief tot vergadering v. alle betrokkenen	--
225	serieus meedenken	frustratie door gewekte verwachtingen
226	openheid, duidelijkheid, behandelingsbereidheid	voorgestelde advies, zakelijke benadering
227	afhankelijk van wie de telefoon beantwoord, merendeels het meedenken en de ruggensteun	doorverwijzing naar een slecht functionerende hulpverlening ter plaatse
228	openheid, vertrouwen, meedenken, actieve opstelling, zorgvuldigheid	--
229	samenwerking over de aanpak	samenwerking meldpunten RVKB
230	serieus opgepakt, aandachtig geluisterd, er werd rekening gehouden met mijn mening	tot op heden niets van hen gehoord
231	zorgvuldigheid en overleg v.w.b. de aanpak	Melding en tijdstip van actie lagen te ver uiteen. M.W. werkt erg weinig uren
233	luisterend oor, echt geïnteresseerd, oplossingen voorhanden	--

Amsterdam/Gooi

Case nr.	Wat werd het meest gewaardeerd in contact AMK	Wat werd het minst gewaardeerd in contact AMK
27	duidelijkheid	dat registratie van 1 keer gemelde kinderen na 3 maanden verloopt
28	meedenken; bevestiging van wat ik dacht; gedeelde verantwoordelijkheid	geen reactie of melding geaccepteerd wordt geen contact opgenomen door event. onderzoeker
29	overlegaspect	concreet adres
30	open overleg mogelijk; deskundigheid; ervaring; brede kijk op de situatie	tijdsbestek niet reëel (14 dgn voordat verwerking plaatsvindt); te directe teruglegging van de vraag
31	het uiteenrafelen van emoties, gekoppeld aan verdachte situatie en uitzoeken op grond van wnb.feiten	
32	goed advies	
33	serieus nemen en vooral de tijd nemen om te kunnen overleggen	--
34	specialisme, sociaal gedrag	flexibiliteit werktijden 9-17 uur?!
35	overlegmogelijkheid, expertise die zij hebben	terugkoppeling
36	terugkoppeling	n.v.t.
37	helderheid en duidelijke afspraken	--
38	vriendelijk, behulpzaam	machteloosheid, bureaucratie
39	het gezamenlijk overleg	de gegevens waren zoek
40	serieuze onderkenning van het probleem	--
41	open en respectvolle wijze van overleg en komen tot samenwerking + planning in een casus	--
43	de directe en serieuze benadering/praktisch	n.v.t.

Case nr.	Wat werd het meest gewaardeerd in contact AMK	Wat werd het minst gewaardeerd in contact AMK
44	uitleg werkwijze; info bij navraag over melding	
45	serieus worden genomen/ samen zoeken naar een weg om verandering te brengen in situatie vd kinderen	moeilijk bereikbaar mbt hulpverlener; jammer dat geen contact is geweest over verdere verloop
46	meedenken	info niet geregistreerd; advies en zorgen eerder vernietigd; sluiting 16u nadeel hulpverl tot 17u
47	serieus genomen worden/ goed advies/duidelijkheid	
48	duidelijkheid hoe aan te pakken; ook mijn kant als melder belichten; terugmelden van het vervolg	nee
49	stappenplannetje doorspreken	--
58	ondersteuning --> advies --> meedenken	
60	aandacht, luisteren, meedenken	
61	rust-serieus genomen worden-respect-doorvragen-m eedenken-deskundigheid-infor- matie-duidelijke adviezen	
62	het overnemen van de verantwoordelijkheid	meldingen ter registratie zijn niet meer mogelijk
63	duidelijke afbakening van taken; wie doet wat	
64	directheid, openheid	dat je geen anonieme melding meer kunt doen
65	echte belangstelling en meedenken; goed advies	
66	het meedenken en daarna ook contact opnemen hoe het nu gaat	kan me voorstellen dat je soms anoniem wilt blijven.
67	snel contact	geen nieuwe punten aangedragen
68	rust en tijd van contact- persoon; toen er geen schot in zaak kwam, snel te plekke voor pers. inbreng	

Case nr.	Wat werd het meest gewaardeerd in contact AMK	Wat werd het minst gewaardeerd in contact AMK
110	mogelijkheid tot overleg	
113	aanwezigheid	controle uitoefenen op kinderen
115	vermoeden serieus genomen en informatie snel verzameld	nee
116	feed back	
117	mij duidelijkheid gebracht welke stappen, welke volgorde, blik op kind gericht	
118	meedenken + bereidwilligheid samen gesprek met cliënt te voeren en te bepalen wat nodig is	slechte bereikbaarheid van specifieke personen
120	helder, praktisch, daadkrachtig	dat ik niet anoniem kon blijven
121	duidelijke adviezen, er wordt goed meegedacht	dat mij nooit meer iets ter ore is gekomen over de afloop, ook al verhuisd een kind, er is interesse
122	goede adequate reactie	
123	zakelijkheid	
125	heldere vraagstelling om probleem duidelijk te krijgen, meedenken welke route het best gevolgd kan worden	niets
126	luisteren advies nuttige tips	naamsbekendheid
127	altijd bereid mee te denken concrete adviezen	
128	overlegstructuur, samen werken aan een casus	
129	aandacht	flexibiliteit werktijden
130	meedenken op voet van gelijkwaardige deskundigheid	geen
131	meedenken	
132	dat de zaak voortvarend werd behandeld	

Case nr.	Wat werd het meest gewaardeerd in contact AMK	Wat werd het minst gewaardeerd in contact AMK
133	goed advies, ik weet nu hoe te handelen in de toekomst	
144	mogelijkheid tot overleg, meestal kan het eerst door eigen artsen en komt later de echte melding	geen terugrapportage
146	positief de manier van overleg en bespreken van een strategie, de open wijze van gespreksvoering	negatief, dat het probleem teruggeketst werd en ik alles zelf moest doen op de manier zoals verwacht
147	terugrapportage, bereikbaarheid, overleg mogelijk	terugmelding over verder verloop kan duidelijker, er moeten altijd afspraken gemaakt worden
148	regelmatig contact en overleg	
149	goede samenwerking met politie en jzp	
150	gehoor vinden en goed advies	
151	duidelijkheid over gevolgde procedure	
152	gelegenheid tot anonieme consultatie en duidelijke expliciete criteria, besluitvorming	
153	duidelijke stellingname, uitleg en advies, voldoende tijd aan advies besteed	
154	duidelijkheid	
155	zorgvuldigheid, niet alleen v.d. kant van het meldpunt maar ook van mijn kant uit	
156	dat ze bereid waren naar me te luisteren en wilden kijken wat ze wel konden doen	
157	openheid al is het moeilijk	de naam meldpunt kindermishandeling wekt veel agressie op
158	de snelheid, ik kon meestal meteen terecht	te informele sfeer op het bureau
159	begreep direct problematiek	

Case nr.	Wat werd het meest gewaardeerd in contact AMK	Wat werd het minst gewaardeerd in contact AMK
160	tijd genomen voor melding/ concrete adviezen/gerust- stelling, erkenning	
162	professioneel, nuchter	--
166	zakelijk en correct	geen problemen
175	gevoel serieus te worden genomen en ergens terecht te kunnen met mijn probleem	e.e.a. is nog niet afgerond, heb hier dus geen mening over
179	de openheid	verschillende uitleg over nieuwe werkwijze, onduide- lijkheid
184	er werd direct contact gelegd met het gezin; open	weinig informatie van BVA; hulpverlening gezien de situatie te licht
185	het openstaan om mee te denken	--
187	concreet/goede afspraken (die ook nagekomen werden)	--
188	hulp om de mishandeling bespreekbaar te maken: hoe, wat e.d.	--
195	n.v.t. slechts doorgesluist naar RKB	n.v.t.
196	zorg delen, second opinion, geruststelling	constatering dat er weinig gedaan kan worden
199	prettig goed overleg	--
204	het contact (telefonisch) was goed	er is van een uitplaatsing niets terecht gekomen en het heeft te lang geduurd v/h bij rechter kwam
205	snelle en adequate reacties	--
206	--	grote deskundigheid
207	goede begeleiding in volgorde van stappen	--
210	zeer duidelijke adviezen, problemen zijn goed en open te bespreken, goede expertise	--

Case nr.	Wat werd het meest gewaardeerd in contact AMK	Wat werd het minst gewaardeerd in contact AMK
213	de mogelijkheid tot overleg vooraf voor advies waarbij het gezin nog anoniem kon blijven	te weinig info na de melding; melding in rapport vermeld, via gezinsvoogd pas veel later gekregen
216	dat zij de melding serieus namen	toen ik belde over mijn bevindingen met de school, n.a.v. melding was er nog niets ondernomen
219	heldere schets van het te volgen beleid	terugkoppeling