

Het primair proces in cijfers

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

Amsterdam, september 1997

Agnes van Burik

Inhoudsopgave

Inleiding	5
1 Evaluatie functie 1: het eerste contact	7
2 Evaluatie functie 2: advies	9
2.1 Inleiding	9
2.2 Kenmerken adviesvragen	9
2.3 De afhandeling van adviesvragen	10
2.4 De toetsing van de afhandeling aan het protocol	12
2.5 Conclusies ten aanzien van de uitvoering en de uitvoerbaarheid van het protocol	14
3 Kenmerken daadwerkelijke meldingen en beschrijving afhandeling daadwerkelijke meldingen	17
3.1 Inleiding	17
3.2 Kenmerken daadwerkelijke meldingen	17
3.3 De afhandeling van daadwerkelijke meldingen	18
4 Toetsing afhandeling daadwerkelijke meldingen aan het protocol	27
4.1 De gedragsregels inzake anonimiteit	27
4.2 Informatieplicht en inzagerecht	29
4.3 Inzageverlening	30
4.4 Onderzoeken en beoordelen	31
4.5 Terugkoppeling	32
4.6 Doorverwijzing en coördinatie hulpverlening	33
5 Samenvatting en conclusies	35
Bijlage 1 Overzicht en verantwoording registratiegegevens	43
Bijlage 2 Stroomschema's afhandeling daadwerkelijke meldingen	47

1 Inleiding

De Staatssecretarissen van VWS en Justitie hebben in 1994 de Werkgroep Meldpunt Kindermishandeling ingesteld. Deze werkgroep moest de uitvoering van de regeringsstandpunten over één herkenbaar provinciaal/grootstedelijk meldpunt en over de bevoegdheden van de Buro's Vertrouwensarts (BVA'S) begeleiden en stimuleren.

De Werkgroep is gestart met het formuleren van een inhoudelijk en organisatorisch raamwerk voor de nieuw op te richten Advies- en Meldpunten kindermishandeling. Vervolgens zijn modelprojecten aangewezen die het geschetste kader nader invulling dienden te geven. De BVA's in de regio stad Amsterdam, Amstelland en Meerlanden en in de provincies Drenthe en Friesland zijn in een samenwerkingsverband met de Raad voor de Kinderbescherming als modelproject Advies- en Meldpunt Kindermishandeling (AMK), in maart 1996 officieel van start gegaan. De modelprojectperiode liep van maart 1996 tot april 1997.

De Werkgroep heeft Van Dijk, Van Soomeren en Partners (DSP), onderzoeksbureau te Amsterdam, opdracht gegeven om de modelontwikkeling middels onderzoek te ondersteunen en te evalueren. Het onderzoek had een tweeledige functie: ondersteunen van de modelprojecten en de Werkgroep voorzien van informatie die zij kan gebruiken bij het opstellen van haar eindadvies.

DSP heeft onder andere een registratie-onderzoek uitgevoerd. Het belangrijkste doel van dit onderzoek was om op basis van cijfermateriaal aan te geven in hoeverre er bij de afhandeling van meldingen door de AMK medewerkers is gehandeld overeenkomstig het protocol dat voor de uitvoering van het primair proces is opgesteld.

De AMK's hebben gedurende de modelprojectperiode de afhandeling van meldingen gedetailleerd vastgelegd in een geautomatiseerde registratie. De kracht van het aldus verzamelde cijfermateriaal ligt in het feit dat het handelen van alle uitvoerend AMK medewerkers naar aanleiding van nagenoeg alle meldingen hierin besloten ligt. Het cijfermateriaal bevat echter ook een aantal beperkingen.

- Er wordt niet of alleen in globale zin antwoord gegeven op de vraag waarom de praktijk op een aantal belangrijke punten niet overeenkomt met het protocol. Hiervoor is echter wel een andere informatiebron beschikbaar. Het protocol schrijft namelijk bij een aantal essentiële gedragsregels voor dat afwijking ervan gemotiveerd dient te worden vastgelegd. De registratie laat zien dat dit meestal ook is gebeurd. Dossieranalyse kan dan ook nader antwoord geven op de vraag waarom is afgeweken van het protocol.
- De meeste begrippen die in het protocol zijn gebruikt zijn niet gedefinieerd. Hierdoor konden diezelfde begrippen in de registratievragenlijst ook niet nader worden omschreven. Het kan dus heel goed zijn dat de ene AMK medewerker iets anders verstaat onder bij voorbeeld het coördineren van hulpverlening dan de andere maatschappelijk werker. Omdat een groot aantal AMK medewerkers de registratievragenlijsten hebben ingevuld, wordt deze zwakte kant van de registratie enigszins gecompenseerd.
- In de registratievragenlijst ontbreekt een vraag waarmee kon worden aangegeven naar welk type instelling is verwezen/doorgeleid. Door dit manco kan dus helaas niet worden aangegeven hoe vaak naar de hulpverlening, de gezondheidszorg, de kinderscherming en naar politie/justitie is verwezen.

- De registratievragenlijsten zijn vaak niet volledig ingevuld en de routing van de vragenlijst werd vaak niet aangehouden. Vertekening in de beantwoording die hierdoor ontstaat hebben we grotendeels kunnen voorkomen door steeds opnieuw via kruistabellen de onterechte scores op te sporen en te verwijderen. De onvolledige invulling werd gerelativeerd door het grote aantal geregistreerde meldingen. Overigens speelde het probleem van het onvolledig invullen met name bij de SRJV/-LSMK registratie. Voor beide vragenlijsten geldt dat er aan het einde van de vragenlijst beduidend minder en minder consequent is ingevuld dan aan het begin van de vragenlijst.

We hebben er voor gekozen om de uitkomsten van de analyses voor zich te laten spreken. Met andere woorden de resultaten worden niet verklaard door of onderbouwd met meningen en ervaringen van AMK medewerkers. De lezer die daar wel behoefte aan heeft verwijzen we naar de rapportage van de tweede ronde van de procesevaluatie (januari 1997) en naar de onlangs gereed gekomen notitie 'Ontwikkelingen binnen de AMK's vanaf december 1996'.

Rest een woord van dank. Het in zeer korte tijd opzetten en uitvoeren van een uitgebreide geautomatiseerde registratie van het primaire proces van een organisatie, is een groot karwei dat vaak mislukt door gebrek aan draagvlak en gebrek aan medewerking. De kans op mislukking wordt nog aanmerkelijk vergroot als er tegelijkertijd ook veranderingen op het gebied van de automatisering worden doorgevoerd zoals bij de AMK's het geval was. Als we kijken naar de omvang van de registratie dan mag geconcludeerd worden dat dankzij de medewerking van velen dit registratieproject echter tot een goed einde gebracht. De meeste eer voor deze prestatie komt toe:

- aan de AMK-medewerkers die de formulieren invulden;
- aan de AMK-secretariaatmedewerkers die de formulieren in de computer invoerden en die de interne organisatie van de registratie goed in de gaten hielden;
- aan Ron Perdon (van het LSMK) die zorgde voor de nodige bijsturing en ondersteuning op het gebied van de automatisering en voor de enorme stapel computerbewerkingen die de basis vormde van deze rapportage.

1 Evaluatie functie 1: het eerste contact

In het protocol wordt over de uitvoering van de functie 'het eerste contact' het volgende gezegd.

Het advies- en meldpunt heeft een eerste contact met een (potentiële) melder en dient een inschatting te maken van de risico's. Op basis van de verkregen informatie bepaalt het advies- en meldpunt of er sprake is van een adviesvraag of van een daadwerkelijke melding... (protocol pag. 1).

In tabel 1.1 is weergegeven hoeveel adviesvragen en daadwerkelijke meldingen in de modelprojectperiode (1/4/96 - 1/4/97) bij de AMK's binnenkwamen. Hierbij dient te worden opgemerkt dat de cijfers van Amsterdam betrekking hebben op de periode 1/4/96 - 1/1/97. Met Amsterdam is namelijk afgesproken dat zij (wegens de werkdruk) de daadwerkelijke meldingen tot 1 januari 1997 in de DSP registratie invoerden. Voor het bepalen van het verhoudingsgetal tussen advieszaken en daadwerkelijke meldingen is in tabel 1 ook voor de advieszaken de termijn van 1/4/96 - 1/1/97 aangehouden.

Tabel 1.1 Aantal adviesvragen en daadwerkelijke meldingen

	Amsterdam eigen telling		Friesland eigen telling		Drenthe eigen telling	
	abs	%	abs	%	abs	%
advies	962	64	492	70	152	44
daadwerkelijke meldingen	533	36	210	30	192	56
totaal	1495	100	702	100	344	100

Zoals in de voorgaande rapportage ook reeds werd aangegeven, wordt in Drenthe vaker dan in Friesland en Amsterdam, besloten dat er sprake is van een daadwerkelijke melding. Concreet betekent dit dat het AMK Drenthe vaker de verantwoordelijkheid voor de melding/ de gemelde situatie zelf op zich neemt en dus niet bij de melder legt. Uit tabel 1.2 wordt duidelijk dat men daarbij met name onderscheid maakt tussen enerzijds het informele circuit/ de beroepsbeoefenaren en anderzijds de professionele hulpverlening. Deze tabel is gebaseerd op registratiegegevens. Voor een overzicht en verantwoording van de verzamelde registratiegegevens verwijzen we naar bijlage 1.

Tabel 1.2 Verhouding advies/daadwerkelijke melding (in procenten)

	Amsterdam (n = 1367)	Friesland (n = 567)	Drenthe (n = 355)
informele circuit	56/44	65/35	31/69
beroepsbeoefenaren	65/35	73/27	42/58
professionele hulpverleners	76/24	72/28	75/25

1	2	3
4	5	6
7	8	9
10	11	12
13	14	15
16	17	18
19	20	21
22	23	24
25	26	27
28	29	30
31	32	33
34	35	36
37	38	39
40	41	42
43	44	45
46	47	48
49	50	51
52	53	54
55	56	57
58	59	60
61	62	63
64	65	66
67	68	69
70	71	72
73	74	75
76	77	78
79	80	81
82	83	84
85	86	87
88	89	90
91	92	93
94	95	96
97	98	99
100	101	102

2 Evaluatie functie 2: advies

2.1 Inleiding

In de periode 1 april 1996 - 1 april 1997 is 67% tot 100% van alle advieszaken die bij de AMK's binnenkwamen in de door DSP ontwikkelde registratie ingevoerd en gekoppeld aan de LSMK/SRJV-registratie (zie bijlage 1).

Door deze koppeling zijn zowel gegevens uit de DSP-registratie, als gegevens uit de LSMK/SRJV-registratie voor analyse beschikbaar.

De evaluatie van de advieszaken op basis van de registratiegegevens bestaat uit drie onderdelen:

- beschrijving van enkele kenmerken van de advieszaken (achtergrondinformatie);
- beschrijving van de afhandeling (onderzoeksvraag);
- beantwoording van de vraag in hoeverre het protocol uitvoerbaar is dan wel uitgevoerd is (onderzoeksvraag).

2.2 Kenmerken adviesvragen

In tabel 2.1 is de verdeling naar type adviesvrager weergegeven. Tussen haakjes is weergegeven hoe het totaal aantal meldingen per modelproject verdeeld is over de drie verschillende meldersgroepen.

Tabel 2.1 Type adviesvrager (in procenten)

	Amsterdam (n= 836)		Friesland ¹ (n= 431)		Drenthe (n= 158)	
informele circuit ¹	50	(51)	47	(48)	38	(46)
beroepsbeoefenaren	43	(43)	45	(44)	37	(39)
professionele hulpverleners	7	(6)	8	(8)	26	(16)

¹ Inclusief jongere zelf en ouders.

Als we kijken naar de samenstelling van de totale meldersgroep (van adviesvragen én de daadwerkelijke meldingen), dan blijkt dat Amsterdam en Friesland sterke overeenkomst vertonen. Drenthe onderscheidt zich met relatief minder meldingen van beroepsbeoefenaren en relatief meer meldingen vanuit de professionele hulpverlening. Verder bevestigt de tabel het eerder geschetste beeld:

- In Amsterdam vormt de samenstelling van de groep adviesvragers een goede afspiegeling van de totale meldersgroep; met andere woorden de aard van de melder is niet of nauwelijks van invloed op de aard van de afhandeling (adviesvraag of daadwerkelijke melding). In Drenthe ligt dat anders; hier resulteert een melding van de professionele hulpverlening vaker in een advies terwijl een melding van een particulier vaker leidt tot een daadwerkelijke melding.

Noot 1 Wat betreft Friesland kunnen geen conclusies worden getrokken uit de vergelijking tussen de percentages die zijn opgenomen in de tabel omdat er een scheve verdeling bestaat tussen de adviesvragen en de daadwerkelijke meldingen.

In tabel 2.2 is de verdeling naar de aard van de advieszaak weergegeven. Ook nu is tussen haakjes de verdeling naar aard van de gemelde problematiek van alle meldingen (adviesvragen en daadwerkelijke meldingen tezamen) weergegeven.

Tabel 2.2 (Eerstgenoemde) gemelde aard (in procenten)

	Amsterdam (n=836)		Friesland ² (n=431)		Drenthe (n=158)	
fysiek geweld (gezin)	18	(23)	22	(24)	7	(14)
lichamelijke verwaarlozing	5	(10)	10	(12)	4	(6)
psychisch geweld	3	(5)	9	(10)	17	(12)
affectieve verwaarlozing	14	(14)	11	(11)	14	(21)
slachtoffer incest	16	(16)	32	(30)	24	(23)
seksueel geweld derden/seksualiteit overig/ongewenste intimiteiten	9	(5)	2	(2)		
anders	25	(20)	8	(6)	17	(13)
onbekend/n.v.t.	10	(7)	6	(5)	17	(11)
totaal	100	(100)	100	(100)	100	(100)

Op basis van tabel 2.2 kan het volgende geconcludeerd worden.

- In Amsterdam en in Drenthe leiden meldingen over fysiek geweld iets vaker tot een daadwerkelijke melding en iets minder vaak tot een advieszaak. Datzelfde geldt in Drenthe ook voor meldingen over affectieve verwaarlozing. De geconstateerde verschillen in percentages zijn echter beperkt.
- De aard van de gemelde problematiek (bij advieszaken) is niet bij alle AMK's dezelfde. In Drenthe gaat het minder vaak om fysiek geweld en juist vaker om psychisch geweld. Friesland krijgt het meest te maken met incestzaken; met name het verschil met Amsterdam is opvallend. In Amsterdam worden als eerstgenoemde aard van mishandeling vaak problematieken aangekruist anders dan mishandeling³.

2.3 De afhandeling van adviesvragen

Er zijn geen registratiegegevens van het AMK Amsterdam over de afhandeling van advieszaken. Dit vloeit voort uit de werkwijze die men hier hanteert. Deze ziet er als volgt uit:

- Er worden geen gegevens vastgelegd die te herleiden zijn tot een individuele adviesvraag.
- Een adviesgesprek is in principe eenmalig; de adviesvrager kan wel de mogelijkheid geboden worden om nog eens terug te bellen als de betreffende maatschappelijk werker weer meldingendienst heeft.

Noot 2 Wat betreft Friesland kunnen geen conclusies worden getrokken uit de vergelijking tussen de percentages die zijn opgenomen in de tabel omdat er een scheve verdeling bestaat tussen de adviesvragen en de daadwerkelijke meldingen.

Noot 3 Daarbij gaat het om zeer uiteenlopende problemen, zoals drugsverslaving, adoptieproblematiek, depressiviteit, verwerking trauma's en verlies.

Uit de registratiegegevens van Friesland kan worden afgeleid dat 2% van alle advieszaken (n= 7) zich alsnog tot een daadwerkelijke melding heeft ontwikkeld. In Drenthe ligt dit percentage iets hoger, namelijk op 6%; het betreft hier 10 van de 161 advieszaken.

Uit de registratiegegevens van Friesland en Drenthe kan ook worden afgeleid dat de helft van alle adviesvragen (in Friesland 50% en in Drenthe 53%) wat betreft de afhandeling, tot de meer complexe zaken gerekend kan worden. Deze zaken voldoen aan een of beide volgende voorwaarden:

- er zijn persoonsgegevens van het kind/ het gezin bekend en vastgelegd;
- er zijn vervolgspraken gepland of afgesproken.

We gaan uit van de veronderstelling dat alle zaken die niet aan deze voorwaarde(n) voldoen beperkt zijn gebleven tot een eenmalig telefooncontact⁴.

Op basis van de registratiegegevens is dan weer te geven hoeveel contacten het AMK Friesland en het AMK Drenthe hebben gehad in het kader van de advieszaken die in de modelprojectperiode binnenkwamen. In tabel 2.3 is het aantal telefonische contacten weergegeven⁵.

Tabel 2.3 Aantal telefonische contacten bij advieszaken

	Friesland		Drenthe	
	abs	%	abs	%
1 contact	234	54	82	51
2 of 3 contacten	137	32	47	29
4 of 5 contacten	36	8	23	14
6 tot 10 contacten	20	5	9	6
meer dan 10 contacten	4	1	--	--
totaal	431	100	161	100

De tabel laat zien dat de afhandeling van advieszaken wat betreft het aantal telefonische contacten in Friesland en Drenthe sterke overeenkomst vertoont. De helft van alle adviesvragen blijft beperkt tot een eenmalig contact en ongeveer 30% van de advieszaken neemt 2 of 3 telefonische contacten in beslag. Over de overige advieszaken (respectievelijk 20% in Drenthe en 14% in Friesland) werd minimaal 4 keer getelefoneerd. Gemiddeld vonden in Drenthe per advieszaak 2.2 telefonische contacten plaats; in Friesland lag het gemiddelde op 2.1 telefonische contacten per advieszaak.

In tabel 2.4 is het aantal face-to-face contacten weergegeven⁶.

Noot 4 In de praktijk zal dat echter niet altijd het geval zijn omdat elke zaak een onverwachte wending kan nemen.

Noot 5 Inclusief de advieszaken die later hebben geresulteerd in een daadwerkelijke melding.

Noot 6 Inclusief de advieszaken die later hebben geresulteerd in een daadwerkelijke melding.

Tabel 2.4 Aantal face-to-face contacten bij advieszaken

	Friesland		Drenthe	
	abs	%	abs	%
geen contact	398	92	141	87
1 contact	28	6	17	11
2 contacten	3	1	2	1
3 contacten	1	0,5	1	1
4 contacten	1	0,5	--	--
totaal	431	100	161	100

In circa 1 op de 10 advieszaken is sprake geweest van persoonlijk contact tussen AMK en de adviesvrager (of anderen)⁷. Ook nu ligt het aantal contacten in Drenthe iets hoger dan in Friesland.

2.4 De toetsing van de afhandeling aan het protocol

In het protocol worden bij de functie 'advies' de onderwerpen 'verantwoordelijkheid' en 'persoonsregistratie/informatieplicht' nader uitgewerkt. Dit resulteert in de volgende gedragsregels.

- 1 Verantwoordelijkheid (bij adviesvragen van beroepsbeoefenaren en particulieren)
 - Wanneer blijkt dat het kind direct gevaar loopt, zal met de adviesvrager de noodzaak van te nemen stappen besproken moeten worden. Het advies- en meldpunt adviseert dan aan de adviesvrager om een daadwerkelijke melding te doen.
 - In matige tot ernstige situaties is het gewenst dat het AMK binnen 14 dagen contact opneemt met de adviesvrager voor evaluatie van hetgeen gebeurd is, tenzij anders is afgesproken.
- 2 Anonimiteit/persoonsregistratie/informatieplicht
 - De adviesvrager hoeft de naam van het kind niet te noemen. Indien gewenst stimuleert het AMK de melder om dit wel te doen.
 - Als persoonsgegevens van het gezin zijn geregistreerd dan dient het gemelde gezin hier binnen 4 weken over geïnformeerd te worden.

1 Verantwoordelijkheid

Uit de registratiegegevens blijkt dat de AMK medewerkers over het algemeen tevreden zijn over de keuze van afhandeling (advies of daadwerkelijke melding). In Friesland zijn de AMK medewerkers bij 4% van de advieszaken (n = 19) van mening dat de adviesvrager gezien de ernst van de situatie eigenlijk over had moeten gaan tot een daadwerkelijke melding. In Drenthe ligt dit percentage op 2% (n=4) en in Amsterdam op 3% (n=22).

Noot 7 Tijdens een uitwisselingsbijeenkomst met de modelprojecten is gesteld dat men in Friesland een ruimere invulling van het begrip advieszaak hanteert dan in Drenthe en Amsterdam. In Drenthe en Amsterdam blijft het contact altijd beperkt tot de adviesvrager; in Friesland kan het bij een advieszaak ook voorkomen dat de AMK medewerker met de adviesvrager meegaat bijv. naar de gemelde ouders.

Uit de registratiegegevens blijkt ook dat de wenselijkheid van follow-up contact met de adviesvrager *uitgaande van de ernst van de situatie* verschillend wordt ingeschat door de drie AMK's (zie tabel 2.5).

Tabel 2.5 Inschatting wenselijkheid follow-up contact (in procenten)

	Amsterdam (n=839)	Friesland (n=431)	Drenthe (n=161)
contactlegging door AMK is wenselijk	7	19	30
adviesvrager neemt zelf contact op indien nodig	57	63	51
follow-up contact is niet nodig	36	18	19
totaal	100	100	100

Uit de tabel blijkt dat men in Drenthe vaker dan in Amsterdam van mening is dat de gemelde situatie dermate ernstig is dat follow-up contact vanuit het AMK nodig wordt geacht. Vermoedelijk wordt de noodzaak van follow-up contact (al dan niet vanuit het AMK), niet alleen bepaald door de ernst van de situatie maar ook door de interne werkwijze (althans in Amsterdam) en de cultuur van de organisatie (te weten de opvatting over de mate waarin het AMK medeverantwoordelijk is voor een advieszaak).

Indien follow-up contact vanuit het AMK door de AMK-medewerkers zelf wenselijk werd geacht, dan vond het meestal ook plaats, althans in Drenthe en Friesland.

- In Friesland in 80% van de gevallen.
- In Drenthe in 85% van de gevallen.

2 Persoonsregistratie en informatieplicht

De AMK-medewerkers hebben bij minimaal 12% van de adviesvragen (Amsterdam) en maximaal 22% van de adviesvragen (Friesland) de melder gestimuleerd om de naam van het kind te noemen. In het merendeel van de gevallen heeft dat het beoogde effect gehad. In Amsterdam heeft 68% van deze melders de identiteit van het kind bekend gemaakt. In Drenthe ligt dat percentage op 75% en in Friesland op 86%.

In tabel 2.6 is op basis van de registratiegegevens van Friesland en Drenthe weergegeven hoe vaak de naam van het gemelde kind bekend was, hoe vaak deze ook geregistreerd is en hoe vaak ouders op de hoogte waren of werden gesteld van de melding bij het AMK.

Tabel 2.6 Anonimiteit, registratie en informatie van ouders

	Friesland			Drenthe		
<i>registratie</i>						
aantal adviesvragen	431			161		
naam kind bekend	199 v/d 431	(46%)		97 v/d 161	(60%)	
naam kind geregistreerd	171 v/d 199	(86%)		73 v/d 97	(75%)	
totaal aantal registraties van persoonsgegevens	171 v/d 431	(40%)		73 v/d 161	(45%)	
<i>informerende ouders</i>						
ouders waren vooraf reeds op de hoogte	45 v/d 171	(26%)		15 v/d 73	(21%)	
ouders zijn door AMK/andere geïnformeerd	34 v/d 171	(20%)		8 v/d 73	(11%)	
ouders zijn niet geïnformeerd	92 v/d 171	(54%)		50 v/d 73	(68%)	
niet tevoren geïnformeerde ouders zijn binnen 4 weken geïnformeerd	26 v/d 126	(21%)		5 v/d 58	(9%)	

Het blijkt dat men in Drenthe vaker bekend is met de naam van het kind dan in Friesland. Voor beide AMK's geldt echter dat de naam van het kind indien bekend meestal ook is geregistreerd. Volgens het protocol dienen de ouders dan binnen 4 weken te worden geïnformeerd. Dit is slechts in een minderheid van de gevallen gebeurd. In Drenthe slechts in 9% van de gevallen en in Friesland in 21% van de gevallen. Verder blijkt dat ongeveer een kwart van de ouders van tevoren reeds wist van de melding.

Als de ouders niet op de hoogte zijn van hun registratie bij het AMK dan werd dat bijna altijd gemotiveerd in het dossier. In Friesland gebeurde dat in 86% van de gevallen in Drenthe in 98% van de gevallen.

Indien gewenst kan dossieranalyse dus nader inzicht opleveren in de motieven om ouders bij een adviesvraag niet te informeren over het feit dat er zorgen over hun kinderen zijn 'gemeld' bij het AMK.

2.5 Conclusies ten aanzien van de uitvoering en de uitvoerbaarheid van het protocol

In het protocol zijn 4 gedragsregels geformuleerd met betrekking tot de afhandeling van advieszaken.

- 1 Wanneer blijkt dat het kind direct gevaar loopt, zal met de adviesvrager de noodzaak van te nemen stappen besproken moeten worden. Het advies- en meldpunt adviseert dan aan de adviesvrager om een daadwerkelijke melding te doen.

Uitgaande van de veronderstelling dat de AMK-medewerker een juiste inschatting kan maken van de situatie waarin het kind verkeert, komen we op basis van de registratiegegevens tot de conclusie dat deze gedragsregel in de praktijk niet of nauwelijks problemen oplevert.

Slechts in maximaal 3% van de advieszaken was de AMK-medewerker van mening dat de melder - gezien de ernst van de situatie - had moeten overgaan tot een daadwerkelijke melding.

- 2 In matige tot ernstige situaties is het gewenst dat het AMK binnen 14 dagen contact opneemt met de adviesvrager voor evaluatie van hetgeen gebeurd is, tenzij anders is afgesproken.

Op basis van de registratiegegevens komen we tot de conclusie dat de wenselijkheid van follow-up contact door de AMK medewerker niet alleen bepaald wordt door de ernst van de situatie maar ook door andere factoren (zoals de interne werkwijze en opvattingen over de mede-verantwoordelijkheid van het AMK bij een adviesvraag). Binnen het ene AMK wordt follow-up contact namelijk veel vaker nodig geacht dan binnen het andere AMK.

In Drenthe en Friesland werd follow-up contact indien dat wenselijk werd geacht meestal ook uitgevoerd. In Amsterdam legt het AMK geen vervolgccontact met de adviesvrager, deze werkwijze is in de loop van het modelprojectjaar ontwikkeld⁸. Uit de registratiegegevens blijkt wel dat de AMK-medewerkers in Amsterdam in circa 60% van de advieszaken van mening waren dat de adviesvrager als men dat nodig acht zelf opnieuw contact zou moeten opnemen met het AMK. In hoeverre dit ook gebeurt is niet bekend en wordt ook niet vastgelegd binnen het AMK Amsterdam⁹.

- 3 Indien gewenst dan stimuleert het AMK de melder om de identiteit van het kind bekend te maken.

Deze gedragsregel is uitgevoerd binnen de 3 AMK's en leverde in de regel ook het gewenste effect op.

- 4 Als persoonsgegevens van het gezin zijn geregistreerd dan dient het gemelde gezin hier binnen 4 weken over geïnformeerd te worden.

Ten aanzien van deze gedragsregel kunnen de volgende conclusies getrokken worden.

- Indien persoonsgegevens van het gezin bekend waren dan zijn ze in Drenthe en Friesland meestal ook geregistreerd; Uit de procesevaluatie is bekend dat het AMK Amsterdam persoonsgegevens bij adviesvrager bijna nooit geregistreerd.
- Ouders waarvan de naam wordt geregistreerd blijken relatief vaak van te voren al op de hoogte van het feit dat er over hen gemeld gaat worden.
- Als ouders hier niet van op de hoogte zijn dan voldoen de AMK's (in Friesland en Drenthe) meestal niet aan hun informatieplicht.
- Deze afwijking van het protocol is meestal gemotiveerd vastgelegd in het dossier; deze gegevens zijn dus voor nadere analyse beschikbaar.

Noot 8 Omdat er geen persoonsgegevens van het kind/ het gezin worden vastgelegd en er dus geen dossier wordt aangelegd, is follow-up contact organisatorisch ook niet uitvoerbaar. Dit zou echter kunnen worden opgelost door persoonsgegevens alleen tijdelijk te registreren of (mede) op naam van de melder te gaan registreren.

Noot 9 De adviesvrager kan opnieuw contact opnemen met dezelfde AMK-medewerker door te bellen als deze persoon weer meldingendienst heeft.

1. De eerste fase van het proces is de identificatie van de problemen en de doelstellingen van het onderzoek. Dit wordt gedaan door de onderzoekers te laten weten wat de belangrijkste problemen zijn en wat de belangrijkste doelstellingen van het onderzoek zijn. Dit wordt gedaan door de onderzoekers te laten weten wat de belangrijkste problemen zijn en wat de belangrijkste doelstellingen van het onderzoek zijn.

2. De tweede fase van het proces is de verzameling van gegevens. Dit wordt gedaan door de onderzoekers te laten weten wat de belangrijkste problemen zijn en wat de belangrijkste doelstellingen van het onderzoek zijn. Dit wordt gedaan door de onderzoekers te laten weten wat de belangrijkste problemen zijn en wat de belangrijkste doelstellingen van het onderzoek zijn.

3. De derde fase van het proces is de analyse van de gegevens. Dit wordt gedaan door de onderzoekers te laten weten wat de belangrijkste problemen zijn en wat de belangrijkste doelstellingen van het onderzoek zijn. Dit wordt gedaan door de onderzoekers te laten weten wat de belangrijkste problemen zijn en wat de belangrijkste doelstellingen van het onderzoek zijn.

4. De vierde fase van het proces is de interpretatie van de resultaten. Dit wordt gedaan door de onderzoekers te laten weten wat de belangrijkste problemen zijn en wat de belangrijkste doelstellingen van het onderzoek zijn. Dit wordt gedaan door de onderzoekers te laten weten wat de belangrijkste problemen zijn en wat de belangrijkste doelstellingen van het onderzoek zijn.

3 Kenmerken daadwerkelijke meldingen en beschrijving afhandeling daadwerkelijke meldingen

3.1 Inleiding

In de periode 1 april 1996 - 1 april 1997 is 65% tot 100% van de daadwerkelijke meldingen die bij de AMK's in Friesland en Drenthe binnenkwamen in de door DSP ontwikkelde registratie ingevoerd en gekoppeld aan de SRJV/-LSMK-registratie. In Amsterdam had de registratie betrekking op de periode 1 april 1996 tot 1 januari 1997; van de daadwerkelijke meldingen die in die periode bij het AMK binnenkwamen is 99% in de DSP-registratie ingevoerd en gekoppeld aan de SRJV/LSMK-registratie. Een gedetailleerder overzicht van het aantal geregistreerde daadwerkelijke meldingen is te vinden in bijlage 1.

De evaluatie van de daadwerkelijke meldingen heeft dezelfde driedeling als de evaluatie van de advieszaken en ziet er als volgt uit:

- beschrijving van enkele kenmerken van de daadwerkelijke meldingen (achtergrondinformatie);
- beschrijving van de afhandeling (onderzoeksvraag);
- beantwoording van de vraag in hoeverre het protocol uitvoerbaar is dan wel uitgevoerd is (onderzoeksvraag).

De beschrijving van de kenmerken en van de afhandeling wordt in de paragrafen 3.2 en 3.3 gegeven. Voor de toetsing aan het protocol verwijzen we naar hoofdstuk 4.

3.2 Kenmerken daadwerkelijke meldingen

In tabel 3.1 is de verdeling naar type melder weergegeven. Tussen haakjes is weergegeven hoe het totaal aantal meldingen per modelproject verdeeld is over de drie verschillende meldersgroepen.

Tabel 3.1 Type melder (in procenten)

	Amsterdam (n = 526)		Friesland ¹⁰ (n = 136)		Drenthe (n = 197)	
informele circuit	54	(51)	54	(48)	53	(46)
beroepsbeoefenaren	42	(43)	38	(44)	40	(39)
professionele hulpverleners	4	(6)	7	(8)	7	(16)

De tabel laat zien dat de samenstelling van de meldersgroep bij daadwerkelijke meldingen van de verschillende AMK's sterke overeenkomst vertoont. In Amsterdam vormt de meldersgroep bij daadwerkelijke meldingen ook een goede afspiegeling van de totale meldersgroep. In Drenthe resulteren meldingen van het informele circuit vaker in een daadwerkelijke melding, meldingen van professionele hulpverleners worden vaker als advieszaak afgehandeld.

Noot 10 In Friesland kunnen geen conclusies worden getrokken uit de vergelijking tussen de percentages opgenomen in de tabel wegens de scheve verdeling tussen adviesvragen en daadwerkelijke meldingen.

In tabel 3.2 is de verdeling naar de aard van de daadwerkelijke melding weergegeven. Ook nu is tussen haakjes de verdeling naar aard van de gemelde problematiek van alle meldingen (adviesvragen en daadwerkelijke meldingen tezamen) weergegeven.

Tabel 3.2 (Eerstgenoemde) gemelde aard mishandeling (in procenten)

	Amsterdam (n = 526)		Friesland ¹¹ (n = 136)		Drenthe (n = 197)	
fysiek geweld (gezin)	30	(23)	32	(24)	21	(14)
lichamelijke verwaarlozing	18	(10)	17	(12)	8	(6)
psychisch geweld	7	(5)	10	(10)	8	(12)
affektieve verwaarlozing	14	(14)	12	(11)	27	(21)
slachtoffer incest	16	(16)	26	(30)	22	(23)
seksueel geweld derden/seksualiteit overig/ongewenste intimiteiten	1	(5)	1	(2)	-	-
anders	12	(20)	1	(6)	10	(13)
onbekend	2	(7)	1	(5)	4	(11)
totaal	100	(100)	100	(100)	100	(100)

Op basis van tabel 3.2 kan het volgende geconcludeerd worden.

- De aard van de gemelde problematiek (bij daadwerkelijke meldingen) is niet bij alle AMK's dezelfde. In Drenthe gaat het minder vaak om fysiek geweld en vaker om affectieve verwaarlozing. In Friesland gaat het relatief vaak om incest.

3.3 De afhandeling van daadwerkelijke meldingen

In tabel 3.3 is weergegeven hoe de daadwerkelijke meldingen zijn afgehandeld.

Noot 11 In Friesland kunnen geen conclusies worden getrokken uit de vergelijking tussen de percentages opgenomen in de tabel wegens de scheve verdeling tussen adviesvragen en daadwerkelijke meldingen.

Tabel 3.3 Afhandeling daadwerkelijke meldingen (in procenten)

	Amsterdam (n = 526)	Friesland (n = 136)	Drenthe (n = 197)
direct naar Raad	6	4	2
coördinatie hulpverlening en verwijzing	14	22	12
verwijzing/doorgeleiding (nieuwe/bestaande hulpverlening)	21	23	27
alleen exploratie (wijze afsluiting onbekend)	4	4	2
niet verifieerbaar: aangehouden	2	4	2
niet verifieerbaar: afgesloten zonder verwijzing	9	9	6
geen kindermishandeling vastgesteld	14	14	6
niet in behandeling genomen	12	3	1
anders	4	5	5
nog niet bekend	14	12	37
totaal	100	100	100

De gegevens over de afhandeling zijn ook weergegeven in een stroomschema. Deze schema's zijn opgenomen in bijlage 2 en geven wellicht een duidelijker beeld dan het overzicht dat in tabel 3.3 wordt gegeven. Uit de stroomschema's in bijlage 2¹² kan het volgende worden afgeleid.

- Tussen 1% (Drenthe) en 12% (Amsterdam) van de meldingen werd niet in behandeling genomen. Dit zou kunnen betekenen dat er in Amsterdam meer wordt geregistreerd dan in Friesland en Drenthe.
- Tussen 2% (Drenthe) en 7% (Amsterdam) van de meldingen ging direct naar de Raad. Uitgaande van de veronderstelling dat dit soort meldingen altijd geregistreerd worden, kan geconcludeerd worden dat de toegangsfunctie naar de Raad als onderdeel van de algemene meldpostfunctie van het AMK in Amsterdam het meest ontwikkeld is.
- Tussen 63% (Amsterdam) en 71% (Drenthe) van de meldingen werden door het AMK ter verificatie in onderzoek genomen.
- Tussen 41% (Drenthe) en 49% (Friesland) van de meldingen werd direct of na verificatie doorgeleid of doorverwezen (eventueel voorafgaande aan coördinatie van de hulpverlening). Uit de beschikbare gegevens kan helaas niet worden afgeleid naar welk type instelling werd doorverwezen.
- Bij 6% (Drenthe) tot 15% (Amsterdam) van de meldingen werd geen kindermishandeling vastgesteld; bij 8% (Drenthe) tot 13% (Friesland) van de meldingen was kindermishandeling niet verifieerbaar. Van deze gevallen is niet bekend of er wel of geen doorverwijzing naar hulpverlening plaatsvond.

In tabel 3.4 is een overzicht gegeven van verschillende soorten contacten die naar aanleiding van een melding kunnen plaatsvinden. Per type contact is aangegeven bij welke percentage van alle meldingen dergelijke contact (een of meerdere keren) plaatsvond. De gegevens, die afkomstig zijn uit de LSMK/SRJV registratie, hebben alleen betrekking op Amsterdam. De

Noot 12 Het verschil in percentages tussen tabel 3.3 en de overzichten in bijlage 2 wordt veroorzaakt door het feit dat tabel 3.3 is gebaseerd op alle meldingen en de overzichten op de meldingen waarvan afhandelingsgegevens zijn geregistreerd.

gegevens van Friesland en Drenthe zijn achterwege gelaten. De cijfers van Friesland vertonen grote hiaten wegens het grote aantal missings, de cijfers van Drenthe laten onverklaarbare resultaten zien die duiden op een verkeerde invulling.

Tabel 3.4 Contacten¹³ tijdens afhandeling van afgesloten daadwerkelijke meldingen (in procenten)

		Amsterdam (n = 276) ¹⁴
kind/gezin		
schriftelijke of	ja	23
telefonisch	nee	77
persoonlijk		
contact kind op	ja	7
AMK	nee	93
persoonlijk		
contact kind	ja	2
elders	nee	98
huisbezoek	ja	16
gezin	nee	84
persoonlijk contact	ja	40
gezin AMK/elders	nee	60
contact derden	ja	58
telef./schrift./persoonl.	nee	42
Groepsoverleg	ja	4
	nee	96

De tabel laat zien dat contacten met kinderen vrij uitzonderlijk zijn. Overleg met derden komt het meest voor (bij 58% van de meldingen). Bij 4 van de 10 meldingen vindt een gesprek met het gemelde gezin plaats (op het AMK); 1 op de 7 gezinnen wordt thuis bezocht. Groepsoverleg met meerdere hulpverleners vindt nauwelijks plaats.

In het kader van de afhandeling van de daadwerkelijke meldingen worden tenslotte ook nog de gegevens gepresenteerd die betrekking hebben op de doorlooptijd van de afhandeling. In het protocol wordt hierover het volgende gezegd.

- 1 Als onderzoek niet nodig blijkt wordt de melding binnen een week doorgeleid naar de aangewezen instelling.
- 2 Het AMK moet ernaar streven om binnen 2 tot 6 weken na de melding de situatie onderzocht te hebben en zo nodig hulpverlening gestart te hebben.

Ad 1 Doorgeleiding binnen één week

Uit de stroomschema's in bijlage 2 kan worden afgeleid dat in Amsterdam 18%, in Friesland 16% en in Drenthe 7% van de geregistreerde meldingen direct zonder onderzoek wordt doorgeleid/ doorverwezen. In tabel 3.5 is de tijdsduur tussen de aanmelding en de doorgeleiding weergegeven van de meldingen die aan dit criterium voldoen.

Noot 13 In de tabel is alleen weergegeven of er wel of geen contact is geweest. Het aantal contacten kan sterk variëren maar was wegens een onduidelijkheid in de SRJV-registratie niet goed te achterhalen.

Noot 14 Bij 152 van de 428 daadwerkelijke meldingen waren deze vragen nog niet ingevuld.

Tabel 3.5 Doorlooptijd daadwerkelijke meldingen die *zonder verificatie* worden doorverwezen/doorgeleid

	Amsterdam (n = 89)		Friesland (n = 21)		Drenthe (n = 14)	
	abs	%	abs	%	abs	%
maximaal 1 week	33	36	7	34	4	29
1-2 weken	6	7	6	29	1	7
2-4 weken	13	15	2	9	2	14
4-6 weken	8	9	1	5	-	-
6-9 weken	8	9	2	9	2	14
9-12 weken	5	6				
12-16 weken	5	6	1	5	4	29
16-20 weken	3	3				
meer dan 20 weken	2	2	2	9		
onbekend	6	7			1	7
totaal	89	100	21	100	14	100

De tabel laat zien dat slechts in ongeveer een derde van de gevallen de gestelde termijn werd gerealiseerd; 50 tot 70% van deze meldingen werd binnen 4 weken doorgeleid.

Ad 2 De doorlooptijd van een melding mag maximaal 6 weken zijn

Eerst worden registratiegegevens gepresenteerd voor de drie AMK's tezamen, daarna worden de AMK's onderling vergeleken.

In de tabel 3.6 is de doorlooptijd¹⁵ van alle geregistreerde meldingen weergegeven. Bij meldingen die aan het einde van de onderzoeksperiode nog niet waren afgesloten is als fictief afsluitingstijdstip 1 april 1997 aangehouden.

Noot 15 De doorlooptijd is berekend door na te gaan hoeveel dagen er liggen tussen de datum van aanmelding en de datum van afsluiting van een daadwerkelijke melding.

Tabel 3.6 Doorlooptijd geregistreeerde meldingen

	Aantal meldingen (n=861)	
	abs	%
maximaal 6 weken	213	25
tussen 6 en 9 weken	89	10
tussen 9 en 12 weken	88	10
tussen 12 en 16 weken	139	16
tussen 16 en 20 weken	90	10
tussen 20 en 26 weken	111	13
tussen 6 en 10 maanden	88	10
tussen 10 en 12 maanden	10	1
onbekend	33	4
totaal	861	100

De tabel laat zien dat een kwart van alle meldingen binnen de gestelde tijd is afgesloten. De doorlooptijd van de overige 75% is sterk gespreid en ligt tussen 7 weken en 10 maanden. Eén op de 10 meldingen was langer dan een half jaar in behandeling. Bij deze tabel dient wel te worden opgemerkt dat de meldingen die tussen 5 en 10 maanden in behandeling waren meestal afkomstig zijn uit Drenthe: 40% van alle daadwerkelijke meldingen uit Drenthe had een doorlooptijd van 20 weken tot 10 maanden. Meestal betreft het nog niet afgesloten meldingen.

Doorlooptijd per AMK

In bijlage 1 werd reeds aangegeven dat van alle meldingen die tussen 1 juni 1996 en 1 januari 1997 binnenkwamen respectievelijk 18% (Amsterdam), 10% (Friesland) en 54% (Drenthe) nog niet was afgesloten op 1 april 1997. Drenthe wijkt dus aanzienlijk af van de andere AMK's.

Als we alleen kijken naar de doorlooptijd van de meldingen die wel zijn afgesloten dan komen de cijfers van de verschillende AMK's redelijk met elkaar overeen (tabel 3.7).

Tabel 3.7 Doorlooptijd afgesloten daadwerkelijke meldingen

	Amsterdam (n = 428)		Friesland ¹⁶ (n = 106)		Drenthe (n = 89)	
	abs	%	abs	%	abs	%
maximaal 6 weken	127	30	29	27	32	36
6-9 weken	42	10	24	23	8	9
9-12 weken	54	13	11	10	12	14
12-16 weken	78	18	18	17	10	11
16-20 weken	45	11	7	7	6	7
20-26 weken	39	9	14	13	10	11
6-10 maanden	27	6	1	1	9	10
10-12 maanden	-	-	1	1	2	2
onbekend	13	3	1	1	-	-
totaal	428	100	106	100	89	100

Uit de tabel kan worden afgeleid dat ongeveer een derde van de afgesloten meldingen binnen de termijn van 6 weken werd afgesloten. Het percentage zaken dat langer dan een half jaar in behandeling was, is in Drenthe iets groter dan in Amsterdam en Friesland: namelijk 12% tegenover 6% (Amsterdam) en 2% (Friesland). De gemiddelde doorlooptijd lag in Friesland op 11 weken (76 dagen) in Amsterdam op 12 weken (83 dagen) en in Drenthe op ruim 12 weken (86 dagen)¹⁷.

Bij de berekening van de doorlooptijd moet ook gekeken worden naar de meldingen die op 1 april 1997, dus aan het einde van de onderzoeksperiode, nog niet waren afgesloten. Om de cijfers van de verschillende AMK's op een verantwoorde manier te vergelijken is de onderzoeksperiode afgeperkt tot de periode 1 juni 1996 - 1 januari 1997. Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat de *niet afgesloten meldingen* uit de gestelde periode op 1 april minimaal 3 maanden en maximaal 9 maanden in behandeling zijn. De gemiddelde behandelingsduur lag (op 1 april 1997) in Amsterdam en Friesland op 20 weken en in Drenthe op 22 weken.

In tabel 3.8 ten slotte is per AMK aangegeven wat de doorlooptijd was van de afgesloten meldingen en van de meldingen die tussen 1 juni 1996 en 1 januari 1997 binnenkwamen en nog niet zijn afgesloten.

Noot 16 In Friesland kunnen geen conclusies worden getrokken uit de vergelijking tussen de percentages opgenomen in de tabel wegens de scheve verdeling tussen adviesvragen en daadwerkelijke meldingen.

Noot 17 Bij de berekening van het gemiddelde zijn extreme waarden weggelaten aangezien deze waarden een vertekende invloed hebben op het gemiddelde.

Tabel 3.8 Doorlooptijd (alle) afgesloten meldingen en niet afgesloten meldingen (periode 1/6/96-1/1/97)

	Amsterdam (n = 508)		Friesland (n = 117)		Drenthe (n = 157)	
	abs	%	abs	%	abs	%
maximaal 6 weken	127	25	29	25	32	20
6-9 weken	42	8	24	21	8	5
9-12 weken	54	11	11	9	12	8
12-16 weken	102	20	21	18	16	10
16-20 weken	67	13	10	8	13	8
20-26 weken	54	11	18	15	39	26
6-10 maanden	44	9	2	2	35	22
10-12 maanden	-	-	1	1	2	1
onbekend	13	3	1	1	-	-
totaal	503	100	117	100	157	100

Uit de tabel kan worden afgeleid dat ruim de helft (55%) van alle meldingen in Friesland binnen 12 weken was afgehandeld; in Amsterdam ligt dit percentage op 44% en in Drenthe op 33%.

Bijna een kwart van alle meldingen (23%) liep in Drenthe meer dan 6 maanden tegenover 9% in Amsterdam en 3% in Friesland.

Er zijn twee analyses uitgevoerd om het effect van een tweetal factoren op de doorlooptijd na te gaan. Het betreft:

- de wachttijd tussen de aanmelding en de startdatum van activiteiten vanuit het AMK;
- de mogelijk vertragende werking die een doorgeleiding of doorverwijzing met zich meebrengt.

De uitkomst van de berekening van het aantal dagen tussen de aanmeldingsdatum en de startdatum van activiteit ziet er als volgt uit.

- Friesland: bij 90% van de daadwerkelijke meldingen lag er maximaal 1 week tussen beide data; bij de overige 10% was de wachttijd minimaal 1 en maximaal 4 weken.
- Drenthe: bij 81% van de meldingen was de wachttijd maximaal 1 week; bij 13% van de meldingen lagen er minimaal 1 en maximaal 4 weken tussen de aanmeldingsdatum en de startdatum van hulp; bij de overige 3% ging het om minimaal 4 weken en maximaal 8 weken.
- Amsterdam: bij 78% van de meldingen lag er maximaal 1 week tussen beide data; bij 13% van de meldingen was de wachttijd minimaal 1 week en maximaal 4 weken en bij 9% van de meldingen was de wachttijd minimaal 4 weken en maximaal 16 weken.

Conclusie: in Friesland worden bijna alle meldingen snel opgepakt. In Drenthe en in Amsterdam blijft één op de 5 meldingen minstens 1 week liggen. De wachttijd kan in Amsterdam oplopen tot 4 maanden. Dit weerspiegelt de wachtlijstproblematiek die in Amsterdam en - in mindere mate - in Drenthe bestaat.

De wachttijd tussen aanmeldingsdatum en startdatum activiteiten verlengt met name in Amsterdam en Drenthe de doorlooptijd van de meldingen en kan dus (mede) als verklaring dienen voor het feit dat de doorlooptijd van de afgesloten meldingen in Friesland gemiddeld korter is dan in Drenthe en in Amsterdam.

Om na te gaan of de overdracht naar de hulpverlening de doorlooptijd verlengt, hebben we twee berekeningen uitgevoerd.

- We zijn nagegaan hoeveel dagen er gemiddeld zitten tussen de aanmeldingsdatum en de datum voor doorverwijzing.
- We zijn nagegaan hoeveel dagen er gemiddeld zitten tussen de aanmeldingsdatum en de afsluitingsdatum van de meldingen die na verificatie resulteerden in een doorgeleiding/doorverwijzing.

De resultaten zijn weergegeven in tabel 3.9.

Tabel 3.9 Gemiddelde doorlooptijd (in dagen)

	Amsterdam	Friesland	Drenthe
Gemiddelde tijd tussen aanmelding en doorverwijzing (na verificatie)	68	47	67
Gemiddelde doorlooptijd afgesloten meldingen die na verificatie leidden tot doorverwijzing	90	76	87

Uit de tabel kunnen twee conclusies getrokken worden.

- Er zit een aanzienlijke tijd tussen de verwijzdatum en de datum van afsluiting. Hieruit kan geconcludeerd worden dat er veel tijd overheen gaat alvorens de doorverwijzing is opgepakt door de instelling waarnaar is verwezen. Met andere woorden de realisering van het organisatorische uitgangspunt 'beschikbaarheid van hulpverlening/kinderbescherming laat in de praktijk (nog) te wensen over.

1	1	1
2	2	2
3	3	3
4	4	4
5	5	5
6	6	6
7	7	7
8	8	8
9	9	9
10	10	10
11	11	11
12	12	12
13	13	13
14	14	14
15	15	15
16	16	16
17	17	17
18	18	18
19	19	19
20	20	20
21	21	21
22	22	22
23	23	23
24	24	24
25	25	25
26	26	26
27	27	27
28	28	28
29	29	29
30	30	30
31	31	31
32	32	32
33	33	33
34	34	34
35	35	35
36	36	36
37	37	37
38	38	38
39	39	39
40	40	40
41	41	41
42	42	42
43	43	43
44	44	44
45	45	45
46	46	46
47	47	47
48	48	48
49	49	49
50	50	50
51	51	51
52	52	52
53	53	53
54	54	54
55	55	55
56	56	56
57	57	57
58	58	58
59	59	59
60	60	60
61	61	61
62	62	62
63	63	63
64	64	64
65	65	65
66	66	66
67	67	67
68	68	68
69	69	69
70	70	70
71	71	71
72	72	72
73	73	73
74	74	74
75	75	75
76	76	76
77	77	77
78	78	78
79	79	79
80	80	80
81	81	81
82	82	82
83	83	83
84	84	84
85	85	85
86	86	86
87	87	87
88	88	88
89	89	89
90	90	90
91	91	91
92	92	92
93	93	93
94	94	94
95	95	95
96	96	96
97	97	97
98	98	98
99	99	99
100	100	100

4 Toetsing afhandeling daadwerkelijke meldingen aan het protocol

4.1 De gedragsregels inzake anonimiteit

- 1 Meldingen waarbij de melder anoniem wil blijven worden niet geaccepteerd. Uitzondering kan worden gemaakt op basis van de ingeschatte dreiging voor het kind. Hierover dient een expliciet besluit genomen te worden dat schriftelijk wordt vastgelegd.

De registratiegegevens geven aan dat 4% van de melders in Friesland, 5% van de melders in Amsterdam en 10% van de melders in Drenthe anoniem wil blijven ten opzichte van het meldpunt.

Berekend over alle geregistreerde meldingen gaat het om 53 van de 843 meldingen (6%).

De wens om anoniem te blijven wordt ingegeven door verschillende redenen; de meest genoemde reden is echter de angst voor represailles ten opzichte van de melder zelf.

De anonimiteit van deze melders wordt bijna altijd geaccepteerd door het AMK. Bij deze besluitvorming is de motivatie van de melder belangrijker dan de inschatting die de AMK medewerker maakt van de ernst van de gemelde situatie voor het gemelde kind.

Acceptatie van de anonimiteit van de melder werd in Drenthe en Friesland bijna altijd schriftelijk gemotiveerd; in Amsterdam gebeurde dat ongeveer in de helft van de gevallen.

Conclusie: anonimiteit ten opzichte van het meldpunt komt weinig voor, maar als het voorkomt wordt het meestal wel geaccepteerd waarbij niet de dreiging voor het kind maar de motivatie van de melder zelf de doorslaggevende reden is.

- 2 Beroepsbeoefenaren moeten gestimuleerd worden om niet anoniem te blijven ten opzichte van het gemelde gezin; professionele hulpverleners kunnen alleen onder zeer bijzondere omstandigheden (dreiging voor de hulpverlener of dreiging voor het kind) anoniem blijven ten opzichte van het gezin. Besluitvorming dient expliciet genomen te worden en schriftelijk te worden vastgelegd.
Het bespreken van vermoedens van kindermishandeling valt binnen de professionele verantwoordelijkheid van de hulpverlening.

In tabel 4.1 wordt (voor alle soorten melders) weergegeven hoe de AMK's zijn omgegaan met de anonimiteit ten opzichte van het gemelde gezin.

Tabel 4.1 Anonimiteit ten opzichte van gemelde gezin (in procenten)

	Amsterdam (n=504)	Friesland (n=135)	Drenthe (n=187)
melder zal gezin zelf informeren	20	34	25
gezin is reeds op de hoogte	16	7	4
melder gaat accoord met bekendmaking door AMK	11	8	5
melder gaat niet accoord met bekendmaking door AMK	48	47	64
anonimiteitskwestie is niet besproken	5	4	2
totaal	100	100	100

Amsterdam kenmerkt zich doordat het gemelde gezin vaker al op de hoogte is van de melding. In Friesland is de melder het vaakst bereid om zelf het gezin te informeren. In Drenthe zijn naar verhouding de meeste melders die anoniem willen blijven ten opzichte van het gemelde gezin.

De praktijk komt overeen met het protocol in die zin dat er bijna altijd over de anonimiteitskwestie is gesproken, hetgeen meestal zal betekenen dat het AMK de melder heeft gestimuleerd om niet anoniem te blijven.

De registratiegegevens per type melder¹⁸ zien er als volgt uit.

- 76% van de informele melders, 31% van de beroepsbeoefenaren en 16% van de hulpverleners wil anoniem blijven ten opzichte van het gezin.
- De helft van de hulpverleners, 34% van de beroepsbeoefenaren en 12% van de informele melders is bereid om de ouders zelf te informeren over de melding.

In totaal 7 van de 44 hulpverleners (16%) wilden anoniem blijven ten opzichte van het gemelde gezin.

Deze opstelling werd altijd geaccepteerd, meestal na besluit door de eindverantwoordelijke. Bijna altijd werd een en ander schriftelijke gemotiveerd. Bij de redenen waarom men de wens van de melder honoreerde werd vaak de categorie 'anders' ingevuld¹⁹.

Drie kwart van de hulpverleners is bereid om zelf zijn/haar vermoedens met het gezin te bespreken. Het merendeel van de hulpverleners neemt op dit punt dus zijn/haar professionele verantwoordelijkheid.

Conclusie: hulpverleners doen naar verhouding weinig daadwerkelijke meldingen. Een op de 6 hulpverleners doet dat wel; zij beroepen zich nogal eens op de mogelijkheid om anoniem te blijven ten opzichte van het gemelde gezin. In absolute zin gaat het dan echter om zeer kleine aantallen. Als een professionele hulpverlener absoluut anoniem wil blijven, dan wordt dit ook geaccepteerd (waarbij de voorgeschreven procedures worden gevolgd). Het gaat dan vaak om specifieke niet nader bekende situaties. De meeste hulpverleners nemen echter hun eigen professionele verantwoordelijkheid als het gaat om het bespreken van vermoedens met het gezin.

Noot 18 Ter informatie: de registratiegegevens over daadwerkelijke meldingen hebben betrekking op 434 particuliere melders, 352 beroepsbeoefenaren en 45 hulpverleners.

Noot 19 Dat betekent dat er sprake is van een specifieke reden die niet valt binnen de categorieën 'de ernst van de gemelde situatie' of 'de motivatie van de melder'.

4.2 Informatieplicht en inzagerecht

- 1 Ouders dienen binnen 2 weken na de melding te worden geïnformeerd. Bij ernstige bedreiging voor het kind is uitstel mogelijk tot maximaal 6 weken. Afwijking van de termijn van 6 weken dient schriftelijk gemotiveerd te worden.

In tabel 4.2 is weergegeven hoe vaak ouders zijn geïnformeerd.

Tabel 4.2 Anonimiteit ten opzichte van gemelde gezin (in procenten)

	Amsterdam (n = 399)	Friesland (n = 115)	Drenthe (n = 122)
ouders waren reeds op de hoogte	16	3	5
ouders zijn/worden door AMK/anderen geïnformeerd ²⁰	58-60%	56-58%	49-54%
ouders zijn niet geïnformeerd	24-22%	40-38%	45-40%
onbekend	2	1	1

Uit de tabel kan worden afgeleid dat in 22 tot 45% van de gevallen de ouders niet zijn geïnformeerd. Informeren van de ouders gebeurde het vaakst in Amsterdam en het minst vaak in Drenthe.

Daar moet nog aan worden toegevoegd dat in Amsterdam in 70% van de gevallen dat de ouders niet zijn geïnformeerd de gegevens zijn vernietigd, in Friesland en Drenthe liggen deze percentages op respectievelijk 25% en 10%.

In tabel 4.3 is weergegeven hoe vaak ouders binnen de gestelde tijd werden geïnformeerd.

Tabel 4.3 Aantal weken tussen aanmelding en informering gezin

	Amsterdam (n = 194)		Friesland (n = 51)		Drenthe (n = 34)	
	abs	%	abs	%	abs	%
maximaal 2 weken	40	21	15	29	7	20
2-6 weken	44	24	23	45	10	29
6-9 weken	26	13	5	10	2	6
9-12 weken	26	13	3	6	4	12
12-20 weken	36	18	3	6	7	21
meer dan 20 weken	22	11	2	4	4	12
totaal	194	100	51	100	34	100

Noot 20 Wegens een onduidelijkheid in de vraagstelling kan alleen binnen een bepaalde marge worden aangegeven hoe vaak ouders zijn geïnformeerd.

In 20 tot 30% van de gevallen werd het gemelde gezin binnen de gestelde termijn van 2 weken geïnformeerd.

De redenen om ouders niet of niet binnen de gestelde tijd te informeren zijn divers.

Friesland: gegevens zijn vernietigd (18%), wegens inschatting schadelijk effect (30%), wegens praktische reden²¹ (10%), vermoedens konden niet hard gemaakt worden maar bleven wel bestaan (16%).

Amsterdam: gegevens zijn vernietigd (34%), wegens inschatting schadelijk effect (10%), wegens praktische reden (45%), vermoedens konden niet hard gemaakt worden maar blijven wel bestaan (3%).

Drenthe: gegevens zijn vernietigd (8%), wegens inschatting schadelijk effect (16%), wegens praktische reden (19%), vermoedens konden niet hard gemaakt worden maar bleven wel bestaan (20%).

- 2 Het AMK mag met een kind jonger dan 12 jaar spreken zonder de ouders in te schakelen. Daarna gelden de normale procedures om ouders te informeren.

In de modelprojectperiode is het af en toe voorgekomen dat AMK-medewerkers met een kind jonger dan 12 jaar hebben gesproken zonder dat de ouders hiervan op de hoogte waren. Binnen alle AMK's gebeurde dat 4 keer; dat betekent 1 tot 3% van de daadwerkelijke meldingen per AMK.

Bijna altijd werden later de ouders geïnformeerd over de melding; in één geval gebeurde dat niet. Meestal vond de contactlegging met de ouders plaats tussen 2 en 6 weken na de melding; in twee gevallen gebeurde dat pas meer dan 4 maanden na de melding.

- 3 Het gezin mag bij meldingen van particulieren alleen ingelicht worden als de zorgen terecht blijken.

Uit de registratiegegevens blijkt dat deze gedragsregel niet altijd is aangehouden. Het is dus wél voorgekomen dat het gemelde gezin werd geïnformeerd over de melding terwijl het melding van een particulier betrof waarbij het AMK tot de conclusie kwam dat er geen sprake was van kindermishandeling.

- In Amsterdam gebeurde dat in 30% van de gevallen (16 van de 51 meldingen).
- In Drenthe in 2 van de 10 gevallen (20%) en in Friesland in 5 van de 15 gevallen (33%).

4.3 Inzageverlening

- 1 Als het kind (ouder dan 12 jaar) of zijn ouders om inzage vragen moet inzage zo spoedig mogelijk worden verleend.

Bij 1 of 2% van de meldingen is inzage gevraagd door de ouders/het kind. Het betreft maximaal 14 gevallen. In maximaal 7 gevallen is inzage verleend²².

Noot 21 Zoals tijdgebrek, onderzoek nog niet afgerond.

Noot 22 Het feit dat de routing in de vragenlijst niet is aangehouden kon onvoldoende worden gecorrigeerd. Daarom zijn geen precieze onderzoeksresultaten weer te geven.

Conclusie: verzoeken om inzage komen weinig voor en er is ook weinig ervaring opgedaan met inzageverlening.

4.4 Onderzoeken en beoordelen

- 1 Na de eerste twee weken van de onderzoeks- en beoordelingsfase worden informanten in principe met medeweten van de ouders/verzorgers en in de regel met hun toestemming bij het onderzoek betrokken.

Bij een derde tot de helft van de daadwerkelijke meldingen werden meer dan 2 weken na de melding informanten geraadpleegd. In de meerderheid van de gevallen werd daarbij afgeweken van de gestelde gedragsregel.

Amsterdam

In 73% van de gevallen dat informanten werden geraadpleegd meer dan 2 weken na de melding, gebeurde dat buiten medeweten en toestemming van de gemelde ouders. In drie kwart van de gevallen werd dat aan de informanten meegedeeld.

In 60% van de gevallen vond expliciete besluitvorming door de eindverantwoordelijke plaats over de afwijking van de gestelde gedragsregel.

Als vermoeden werd bevestigd en onderzoek vond plaats zonder medeweten/toestemming van de ouders dan werden in 80% van de gevallen de ouders alsnog geïnformeerd over de melding.

Drie kwart van de informanten is gewezen op het feit dat zijn/haar naam en de door hem/haar verstrekte informatie in het dossier wordt vastgelegd. Eén op de 5 informanten wenste anoniem te blijven ten opzichte van het gemelde gezin.

Friesland

In twee derde van de gevallen dat informanten werden geraadpleegd meer dan 2 weken na de melding, gebeurde dat buiten medeweten en toestemming van de gemelde ouders. In helft van de gevallen werd dat aan de informanten meegedeeld.

Bijna altijd vond expliciete besluitvorming door de eindverantwoordelijke plaats over de afwijking van de gestelde gedragsregel.

Als vermoeden werd bevestigd en onderzoek vond plaats zonder medeweten/toestemming van de ouders dan vond in 60% van de gevallen alsnog informering van de ouders plaats.

In de helft van de gevallen zijn de informanten gewezen op het feit dat zijn/haar naam en de door hem/haar verstrekte informatie in het dossier wordt vastgelegd; 40% van de informanten wenste anoniem te blijven ten opzichte van het gemelde gezin.

Drenthe

In 80% van de gevallen dat informanten werden geraadpleegd meer dan 2 weken na de melding, gebeurde dat buiten medeweten en toestemming van de gemelde ouders. In drie kwart van de gevallen werd dat aan de informanten meegedeeld.

Expliciete besluitvorming door de eindverantwoordelijke over de afwijking van de gestelde gedragsregel vond eveneens in drie kwart van de gevallen plaats.

Als vermoeden werd bevestigd en onderzoek vond plaats zonder medeweten/toestemming van de ouders dan werd 40% van de ouders alsnog geïnformeerd.

In de helft van de gevallen zijn de informanten gewezen op het feit dat

zijn/haar naam en de door hem/haar verstrekte informatie in het dossier wordt vastgelegd; 40% van de informanten wenste anoniem te blijven ten opzichte van het gemelde gezin.

4.5 Terugkoppeling

- 1 Melders moeten binnen 6 weken na de melding geïnformeerd worden. Particulieren hoeven alleen te horen te krijgen dat de melding in behandeling genomen. Beroepsbeoefenaren krijgen informatie over geformuleerd probleem en afhandeling; aanhulpverleners wordt inhoudelijk terug gerapporteerd.

In Amsterdam vond terugkoppeling plaats naar 59% van de melders, in Friesland en Drenthe naar respectievelijk 78% en 74% van de melders. De percentages per type melder zijn: particulieren 52%, beroepsbeoefenaren 75% en hulpverleners 71%.

Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat de aard van de terugkoppeling meer samenhangt met de werkwijze van het AMK en niet of nauwelijks met het type melder.

- In Amsterdam en in Drenthe werd aan alle typen melders vooral informatie gegeven over de afsluiting van de melding (wel/geen doorverwijzing).
- In Friesland werd aan alle typen melders het vaakst verteld dat de melding in behandeling is genomen.

In tabel 4.4 is weergegeven wanneer de terugkoppeling plaats vond.

Tabel 4.4 Aantal weken tussen datum aanmelding en datum terugkoppeling

	Amsterdam (n = 218)		Friesland (n = 86)		Drenthe (n = 89)	
	abs	%	abs	%	abs	%
maximaal 6 weken	105	48	38	44	38	43
6-9 weken	25	11	13	15	10	11
9-12 weken	21	10	6	7	8	9
16-20 weken	18	8	7	8	9	10
20-26 weken	13	6	4	5	7	8
6-10 maanden	6	3	-	-	7	8
10-12 maanden	2	1	4	5	-	-
onbekend	5	2	5	6	-	-
totaal	218	100	86	100	89	100

Het blijkt dat bij 40 tot 50% van alle meldingen terugkoppeling plaats vond binnen de gestelde termijn van 6 weken. Gemiddeld lag het aantal dagen tussen de melding en de terugkoppeling op 61 dagen (Amsterdam), 56 dagen (Friesland) en 72 dagen (Drenthe).

4.6 Doorverwijzing en coördinatie hulpverlening

- 1 Doorverwijzingen zijn gericht op de hulpverlening, de Raad, politie en Justitie. Evaluatie moet uiterlijk na 6 maanden plaatsvinden.

Zoals eerder aangegeven is niet geregistreerd naar welk type instelling is doorverwezen. We weten dus niet hoe vaak er naar welk type instelling is doorverwezen.

Uit de registratiegegevens blijkt dat contactlegging vanuit het AMK met de hulpverlening om na te gaan of de verwijzing is opgepakt, niet altijd heeft plaatsgevonden. In Amsterdam vond deze evaluatie binnen 6 maanden in 35% van de gevallen plaats. In Friesland bij 40% van de verwijzingen en in Drenthe bij 45% van de verwijzingen.

Als evaluatie plaats vindt dan wordt de doorverwijzing meestal positief gewaardeerd.

- 2 Coördineren van hulpverlening mag alleen bij uitzondering plaatsvinden en alleen gericht zijn op organisatorische hulpverlening

Uit de registratiegegevens blijkt dat coördinatie van de hulpverlening (voorafgaand aan doorverwijzing naar de hulpverlening) in Friesland het meest plaats vindt, namelijk bij 22% van de daadwerkelijke meldingen. In Amsterdam en Drenthe liggen deze percentages op respectievelijk 14% en 12%.

Voor alle AMK's geldt dus dat coördinatie niet alleen bij uitzondering plaats vindt. Of de coördinatie alleen gericht is op de organisatorische kant van de hulpverlening kan op basis van de beschikbare gegevens niet worden nagegaan.

Handwritten notes in the left margin, including the word "probleem" and other illegible text.

5 Samenvatting en conclusies

De AMK's hebben tijdens de modelprojectperiode de afhandeling van de meldingen vastgelegd via een uitgebreide registratie.

- Van de adviesvragen die in de periode 1/4/96 - 1/4/97 bij de AMK's binnenkwamen, is minimaal 67% (Amsterdam) en maximaal 100% (Drenthe) in de registratie ingevoerd.
- Bij de daadwerkelijke meldingen liggen deze percentages op minimaal 65% (Friesland) en maximaal 100% (Drenthe).

Bij deze percentages dienen twee kanttekeningen te worden geplaatst.

- De percentages hebben betrekking op de startfase van het primair proces (het meldingsgesprek). De afhandeling van alle geregistreerde meldingen (inclusief de follow-up) is lang niet altijd volledig vastgelegd.
- In Amsterdam heeft de registratie van de daadwerkelijke meldingen betrekking op een kortere periode (te weten 1/4/96 - 1/1/97).

De registratie moest antwoord geven op twee vragen.

- 1 Hoe verloopt de afhandeling van meldingen die binnenkomen en hoe worden zaken afgesloten?
- 2 In hoeverre is het protocol dat voor de start van de modelprojectperiode is opgesteld, in de praktijk uitvoerbaar.

Ad 1 Beschrijving van de afhandeling

Advies versus daadwerkelijke melding

- In Drenthe wordt 44% van de meldingen als advies afgehandeld, in Amsterdam en Friesland respectievelijk 64% en 70%.
- In Drenthe bestaat er - veel meer dan in Amsterdam en Friesland - een verband tussen de keuze van afhandeling en de herkomst van de melder: meldingen van hulpverleners worden vaker als advies afgehandeld en meldingen van particulieren vaker als daadwerkelijke melding. Beroepsbeoefenaren nemen een tussenpositie in. Dit is conform het protocol in zoverre dat aan hulpverleners de meeste verantwoordelijkheid en aan particulieren de minste verantwoordelijkheid wordt toegekend.
- De aard van de gemelde problematiek is niet bij alle AMK's dezelfde. Friesland krijgt het meest te maken met incestzaken, vooral het verschil met Amsterdam is opvallend. In Drenthe gaat het minder vaak om fysiek geweld en vaker om psychisch geweld (bij advieszaken) en om affectieve verwaarlozing (bij daadwerkelijke meldingen). In Amsterdam gaat het (bij advieszaken) vaker om problemen anders dan kindermishandeling.
- De AMK-medewerker zijn meestal tevreden over de keuze van afhandeling die veelal in samenspraak met de melder tot stand komt; in maximaal 4% van de gevallen vinden de AMK medewerkers dat de melder gezien de ernst van de situatie over had moeten gaan tot een daadwerkelijke melding.
- Hoewel Drenthe al relatief de meeste meldingen afhandelt als advieszaak, komt het hier het vaakst voor dat een advieszaak later alsnog resulteert in een daadwerkelijke melding (6% tegenover 2% Friesland²³).

Noot 23 Advieszaken worden in Amsterdam als eenmalige activiteit geadministreerd. Hierdoor ontbreekt een aantal (vergelijkbare) registratiegegevens van Amsterdam.

De afhandeling van advieszaken

- Ongeveer de helft van alle advieszaken blijft in Drenthe en Friesland beperkt tot een eenmalig telefonisch contact. Over respectievelijk 14% (Friesland) en 20% (Drenthe) van de advieszaken wordt minimaal 4 keer getelefoneerd.
- Ook persoonlijke (face-to-face) contacten komen voor bij de afhandeling van advieszaken. Ongeveer 1 op de 10 advieszaken (in Friesland en Drenthe) blijft niet beperkt tot telefonisch contact.
- Wanneer follow-up contact nodig werd geacht door de AMK-medewerkers dan vond dat meestal ook plaats, althans in Friesland en Drenthe. In Amsterdam past follow-up contact (vanuit het AMK) niet in de wijze van afhandeling van advieszaken; opvallend is dat follow-up contact in Amsterdam vaker dan in Friesland en Drenthe ook niet nodig wordt geacht.

De afhandeling van daadwerkelijke meldingen

- Uit gegevens die alleen betrekking hebben op Amsterdam, blijkt dat met 40 tot 50% van de gemelde gezinnen persoonlijk wordt gesproken (bij de mensen thuis of op het AMK). Met ongeveer 1 op de 15 kinderen vindt persoonlijk contact plaats.
- Tussen 1% (Drenthe) en 12% (Amsterdam) van de meldingen werd niet in behandeling genomen.
- Tussen 2% (Drenthe) en 7% (Amsterdam) van de meldingen ging direct naar de Raad. Hieruit kan geconcludeerd worden dat de toegangsfunctie naar de Raad als onderdeel van de algemene meldpostfunctie van het AMK in Amsterdam het meest ontwikkeld is.
- Tussen 63% (Amsterdam) en 71% (Drenthe) van de meldingen werden door het AMK ter verificatie in onderzoek genomen.
- Tussen 41% (Drenthe) en 49% (Friesland) van de meldingen werd direct of na verificatie doorgeleid of doorverwezen (eventueel voorafgaande aan coördinatie van de hulpverlening). Uit de beschikbare gegevens kan helaas niet worden afgeleid naar welk type instelling werd doorverwezen.
- Bij 6% (Drenthe) tot 15% (Amsterdam) van de meldingen werd geen kindermishandeling vastgesteld; bij 8% (Drenthe) tot 13% (Friesland) van de meldingen was kindermishandeling niet verifieerbaar. Het is niet bekend in hoeverre doorverwijzing naar de hulpverlening plaatsvond.

Er zijn verschillende gegevens die erop duiden dat - in vergelijking met de andere AMK's - er in Amsterdam wellicht meer zaken worden geregistreerd of dat Amsterdam meer zaken aangemeld krijgt of accepteert die buiten de specifieke functie van het AMK vallen.

- Uit de registratie blijkt dat er bij de aanmelding relatief vaak andere problemen dan kindermishandeling als belangrijkste problematiek zijn aangemerkt.
- In Amsterdam wordt vaker vastgesteld dat er geen sprake is van kindermishandeling.
- In Amsterdam worden zaken vaker dan in Friesland en Drenthe niet in behandeling genomen.

Ad 2 Toetsing van de afhandeling aan het protocol

Advieszaken

In het protocol zijn 4 gedragsregels geformuleerd met betrekking tot de afhandeling van advieszaken.

- 1 Wanneer blijkt dat het kind direct gevaar loopt, zal met de adviesvrager de noodzaak van te nemen stappen besproken moeten worden. Het advies- en meldpunt adviseert dan aan de adviesvrager om een daadwerkelijke melding te doen.

Uitgaande van de veronderstelling dat de AMK-medewerker een juiste inschatting kan maken van de situatie waarin het kind verkeert, komen we op basis van de registratiegegevens tot de conclusie dat deze gedragsregel in de praktijk niet of nauwelijks problemen oplevert.

- 2 In matige tot ernstige situaties is het gewenst dat het AMK binnen 14 dagen contact opneemt met de adviesvrager voor evaluatie van hetgeen gebeurd is, tenzij anders is afgesproken.

Op basis van de registratiegegevens komen we tot de conclusie dat de wenselijkheid van follow-up contact door de AMK-medewerker niet alleen bepaald wordt door de ernst van de situatie maar ook door andere factoren (zoals de interne werkwijze en opvattingen over de mede-verantwoordelijkheid van het AMK bij een adviesvraag). Binnen het ene AMK wordt follow-up contact namelijk veel vaker nodig geacht als binnen het andere AMK.

In Drenthe en Friesland werd follow-up contact indien dat wenselijk werd geacht meestal ook uitgevoerd. In Amsterdam legt het AMK geen vervolgccontact met de adviesvrager, deze werkwijze is in de loop van het modelprojectjaar ontwikkeld.

Het AMK Amsterdam legt de verantwoordelijkheid voor eventueel vervolgccontact bij de adviesvrager. Dit gebeurt bij circa 60% van de advieszaken. Of de adviesvrager daar ook voldoende gebruik van maakt is niet bekend en wordt ook niet vastgelegd door het AMK Amsterdam²⁴.

- 3 Indien gewenst dan stimuleert het AMK de melder om de identiteit van het kind bekend te maken.

Deze gedragsregel is uitgevoerd binnen de 3 AMK's en leverde in de regel ook het gewenste effect op.

- 4 Als persoonsgegevens van het gezin zijn geregistreerd dan dient het gemelde gezin hier binnen 4 weken over geïnformeerd te worden.

Indien persoonsgegevens van het gezin bekend waren dan zijn ze in Drenthe en Friesland meestal ook geregistreerd²⁵. Ouders waarvan de naam wordt geregistreerd blijken relatief vaak van te voren al op de hoogte van het feit dat er over hen gemeld gaat worden. Als ze nog niet op de hoogte waren dan voldoen de AMK's (in Friesland en Drenthe) meestal niet aan hun informatieplicht.

Deze afwijking van het protocol is meestal gemotiveerd vastgelegd in het dossier; deze gegevens zijn dus voor nadere analyse beschikbaar.

Daadwerkelijke meldingen

- 1 Het AMK moet ernaar streven om binnen 6 weken de situatie onderzocht te hebben en zo nodig hulpverlening gestart te hebben. Meldingen waarbij onderzoek niet nodig blijkt worden binnen één week doorgeleid.

Noot 24 De adviesvrager kan opnieuw contact opnemen met dezelfde AMK-medewerker door te bellen als deze persoon weer meldingendienst heeft.

Noot 25 Uit de procesevaluatie is bekend dat het AMK Amsterdam persoonsgegevens bij adviesvragen bijna nooit registreert.

Een kwart van alle meldingen wordt binnen de gestelde tijd van 6 weken afgesloten; 11% van de meldingen loopt langer dan een half jaar. Slechts een minderheid van de meldingen voldoet dus aan het streven van maximaal 6 weken doorlooptijd.

In Amsterdam en Drenthe blijft 20% van de meldingen langer dan een week liggen voordat er iets mee gebeurt. Dit verlengt de doorlooptijd. Verder zit er een aanzienlijke tijd tussen de datum van doorverwijzing en de datum van afsluiting. Hieruit concluderen we dat de beschikbaarheid van de hulpverlening te wensen overlaat. Dit is een dermate belangrijke factor dat in Friesland de gemiddelde doorlooptijd het streefgetal van 42 dagen benadert als de datum van doorverwijzen ook de datum van afsluiting zou kunnen zijn.

Meldingen waarbij onderzoek niet nodig blijkt worden slechts in ongeveer een derde van de gevallen binnen de gestelde termijn van één week afgesloten. Hier speelt vermoedelijk deels hetzelfde probleem als bij de meldingen die na onderzoek tot verwijzing leiden.

- 2 Meldingen waarbij de melder anoniem wil blijven ten opzichte van het meldpunt worden niet geaccepteerd. Professionele hulpverleners mogen alleen onder zeer bijzondere omstandigheden anoniem blijven ten opzichte van het gemelde gezin.

De AMK medewerkers worden relatief weinig met de toepassing van deze gedragsregels geconfronteerd; anders gesteld het lukt meestal om de melder te overtuigen van het feit dat hij/ zij zich bekend moet maken. Als de melder echter van de gestelde gedragsregels wil afwijken, dan wordt dat meestal ook geaccepteerd door de AMK's.

- 3 Ouders dienen binnen 2 tot 6 weken over de melding te worden geïnformeerd.

Informeren van de ouders gebeurt het meest in Amsterdam en het minst in Drenthe: in Amsterdam werd circa 23% van de ouders niet geïnformeerd, in Drenthe circa 43%. Feitelijk benadert Amsterdam het streven om alle gemelde ouders waarvan persoonsgegevens zijn vastgelegd, te informeren. In drie kwart van de gevallen dat in Amsterdam de ouders niet werden geïnformeerd werden de persoonsgegevens namelijk vernietigd. Slechts in 1 op de 5 gevallen lukt het om de ouders binnen 2 weken te informeren. In 45% (Amsterdam) tot 75% (Friesland) lukt dit binnen de gestelde maximumtermijn van 6 weken.

In Amsterdam liggen vooral praktische redenen ten grondslag aan het feit dat er niet op tijd wordt geïnformeerd. Met name in Friesland en in mindere mate in Drenthe acht men (binnen 2 weken) informeren van de ouders niet vaak uitvoerbaar wegens het schadelijk effect voor het kind/ de hulpverlening.

- 4 Als ouders/het kind daarom vragen moet inzage worden verleend.

Inzageverlening komt weinig voor omdat er niet of nauwelijks om gevraagd wordt.

- 5 Na de eerste twee weken van de onderzoeks- en beoordelingsfase worden informanten in principe met medeweten van de ouders/verzorgers en in de regel met hun toestemming bij het onderzoek betrokken.

Bij twee derde tot 80% van de gevallen dat informanten werden geraadpleegd meer dan 2 weken na de melding, gebeurde dat buiten medeweten van de ouders. In de meerderheid van de gevallen werd dus afgeweken van de gestelde gedragsregel.

Als het vermoeden werd bevestigd en het onderzoek vond plaats zonder medeweten/toestemming van de ouders, dan werden in 80% (Amsterdam) tot 40% (Drenthe) van de gevallen de ouders alsnog geïnformeerd.

- 6 Melders moeten binnen 6 weken na de melding geïnformeerd worden. Particulieren hoeven alleen te horen te krijgen dat de melding in behandeling genomen. Beroepsbeoefenaren krijgen informatie over geformuleerd probleem en afhandeling; hulpverleners worden inhoudelijk terug gerapporteerd.

In Amsterdam vond terugkoppeling plaats naar 59% van de melders, in Friesland en Drenthe naar respectievelijk 78% en 74% van de melders. De aard van de terugkoppeling hangt meer samen met de werkwijze van het AMK en niet of nauwelijks met het type melder.

- In Amsterdam en in Drenthe werd aan alle typen melders vooral informatie gegeven over de afsluiting van de melding (wel/geen doorverwijzing).
- In Friesland werd aan alle typen melders het vaakst verteld dat de melding in behandeling is genomen.

Het blijkt dat bij 40 tot 50% van alle meldingen terugkoppeling plaatsvond binnen de gestelde termijn van 6 weken. Gemiddeld lag het aantal dagen tussen de melding en de terugkoppeling op 61 dagen (Amsterdam), 56 dagen (Friesland) en 72 dagen (Drenthe).

- 7 Doorverwijzingen zijn gericht op de hulpverlening, de Raad, politie en Justitie. Evaluatie moet uiterlijk na 6 maanden plaatsvinden.

We weten niet hoe vaak er naar welk type instelling is doorverwezen. Wel blijkt dat contactlegging vanuit het AMK met de hulpverlening om na te gaan of de verwijzing is opgepakt, niet altijd heeft plaatsgevonden. In Amsterdam vond deze evaluatie binnen 6 maanden in 35% van de gevallen plaats. In Friesland bij 40% van de verwijzingen en in Drenthe bij 45% van de verwijzingen.

- 8 Coördineren van hulpverlening mag alleen bij uitzondering plaatsvinden en alleen gericht zijn op organisatorische hulpverlening

Uit de registratiegegevens blijkt dat coördinatie van de hulpverlening (voorafgaand aan doorverwijzing naar de hulpverlening) in Friesland het meest plaatsvindt, namelijk bij 22% van de meldingen. In Amsterdam en Drenthe liggen deze percentages op respectievelijk 14% en 12%. Voor alle AMK's geldt dus dat coördinatie niet alleen bij uitzondering plaatsvindt. Of de coördinatie alleen gericht is op de organisatorische kant van de hulpverlening kan op basis van de beschikbare gegevens niet worden nagegaan.

Conclusie: protocol en praktijk wijken op een aantal essentiële punten van elkaar af

Het protocol past op enkele essentiële punten niet op de bestaande praktijk.

- 1 In Friesland en Drenthe: het informeren van het gezin bij advieszaken en daadwerkelijke meldingen.
In Amsterdam:
- 2 Het vervolcontact vanuit het AMK bij adviesvragen.
- 3 De gestelde termijnen: de doorlooptijd van de afhandeling en de termijnen waarop de ouders geïnformeerd dienen te worden en de terugkoppeling naar de melder plaats moet vinden.

- 4 De verplichting dat ouders om toestemming gevraagd moet worden alvorens informanten te mogen raadplegen.
 - 5 De terugkoppeling naar de particuliere melder en de inhoud van de terugkoppeling.
 - 6 De evaluatie van de doorverwijzing.
- De samenvatting en conclusies zijn ter afsluiting schematisch vastgelegd.

Schema 1 Toetsing afhandeling adviesvraag

<i>Protocol</i>	<i>Feitelijke gang van zaken</i>	<i>Toetsing</i>
Bij matige tot ernstige situaties is contactlegging met adviesvragen binnen 14 dagen gewenst.	Als follow-up wenselijk wordt geacht dan vindt deze ook plaats: • In Amsterdam niet; • In Friesland in 80% van de gevallen; • In Drenthe in 85% van de gevallen. De mate waarin follow-up wenselijk wordt geacht varieert sterk.	Amsterdam - Friesland + Drenthe +
AMK adviseert particuliere melder om daadwerkelijke melding te doen als kind direct gevaar loopt.	Bij 3% van de adviesvragen was daadwerkelijke melding beter geweest volgens de AMK-medewerkers.	Uitvoering: +
Indien gewenst stimuleert het AMK de adviesvrager om de identiteit van het kind bekend te maken.	Bij 12% (Amsterdam) tot 22% (Friesland) van de adviesvragen heeft het AMK de melder hiertoe gestimuleerd. In 68% (Amsterdam) tot 86% (Drenthe) van de gevallen heeft dat het gewenste effect gehad.	Uitvoering: +
Als persoonsgegevens zijn geregistreerd dan dienen gemelden binnen 4 weken te worden geïnformeerd.	Amsterdam: persoonsgegevens worden niet geregistreerd. Friesland: in 21 % van de gevallen in protocol gevolgd. Drenthe: in 9% van de gevallen is protocol gevolgd.	Amsterdam: n.v.t. Friesland: - Drenthe: - Uitvoering vormt groot knelpunt voor Friesland en Drenthe.

Schema 2 Toetsing afhandeling daadwerkelijke meldingen

<i>Protocol</i>	<i>Feitelijke gang van zaken</i>	<i>Toetsing</i>
Anonimiteit ten opzichte van het meldpunt wordt niet geaccepteerd.	Circa 5% van de melders wil anoniem blijven. Anonimiteit wordt bijna altijd geaccepteerd. Motivatie melder is doorslaggevend.	Uitvoering gedragsregel komt weinig voor.
Beroepsbeoefenaren moeten gestimuleerd worden om zich bekend te maken bij gemelde gezin.	Anonimiteitskwestie wordt bijna altijd besproken.	Uitvoering: +
Professionele hulpverleners kunnen alleen onder zeer bijzondere omstandigheden anoniem blijven.	Slechts 5% van de daadwerkelijke meldingen komt van hulpverleners. 16% van de hulpverleners wil anoniem blijven. Anonimiteit wordt bijna altijd geaccepteerd, meestal om specifieke redenen.	Komt weinig voor.

<i>Protocol</i>	<i>Feitelijke gang van zaken</i>	<i>Toetsing</i>
Met een kind jonger dan 12 jaar mag zonder medeweten van ouders gesproken worden. Daarna dienen ouders binnen 2 weken te worden geïnformeerd. Uitstel tot 4 weken is mogelijk.	Gebeurde bij 1 tot 3% van de daadwerkelijke meldingen. Ouders werden bijna altijd geïnformeerd, meestal tussen 2 en 6 weken na de melding.	Komt weinig voor.
Als persoonsgegevens zijn geregistreerd, dan moeten gemelden binnen 2 weken geïnformeerd worden. Uitstel tot 6 weken is mogelijk.	Amsterdam: circa 90% is geïnformeerd, slechts in 20% van de gevallen binnen 2 weken. Friesland: circa 65% is geïnformeerd, in 30% van de gevallen binnen 2 weken. Drenthe: circa 55% is geïnformeerd, in 20% van de gevallen binnen 2 weken.	Amsterdam: <u>+</u> Friesland: - Drenthe: - Gestelde termijn is groot knelpunt.
Als onderzoek niet nodig is dan vindt doorverwijzing binnen één week plaats.	Doorverwijzing zonder onderzoek komt voor in circa 15% van de daadwerkelijke meldingen. In ongeveer een derde van de gevallen gebeurt dat binnen één week.	Uitvoering: - Gestelde termijn wordt niet gehaald.
Meldingen moeten zo veel mogelijk binnen 6 weken zijn onderzocht en doorverwezen.	Gemiddelde doorlooptijd (afgesloten) meldingen: • Amsterdam: 12 weken • Friesland: 11 weken • Drenthe: 12 weken	Uitvoering: - Gestelde termijn wordt niet gehaald.
Informanten mogen (na 2 weken) alleen met toestemming ouders worden geraadpleegd.	In circa drie kwart van de gevallen werd van deze regel afgeweken.	Uitvoering: - Uitvoering vormt methodisch knelpunt.
Inzageverlening moet, als erom gevraagd wordt, zo spoedig mogelijk plaatsvinden.	Slechts in circa 2% van de gevallen is om inzage gevraagd. In de helft van deze gevallen is inzage verleend.	Is nauwelijks voorgekomen.
Terugkoppeling naar de melder moet binnen 6 weken plaatsvinden. De inhoud van de terugkoppeling is op het type melder afgestemd.	Terugkoppeling vond plaats naar 50% (particulieren) tot 75% (beroepsbeoefenaren) van de melders. Inhoud terugkoppeling is niet op type melder afgestemd.	Uitvoering: <u>+</u> Naar particulieren onvoldoende. Naar beroepsmatige melders redelijk. Inhoud terugkoppeling: -
Evaluatie van doorverwijzing moet binnen 6 maanden plaatsvinden.	In 35 tot 45% van de gevallen vond evaluatie van de doorverwijzing plaats.	Uitvoering: - Redenen om geen evaluatie te houden zijn niet bekend.
Coördinatie hulpverlening mag alleen bij uitzondering plaatsvinden.	Coördinatie hulpverlening vond plaats in 12 tot 22% van de gevallen.	Gebeurt vaker dan alleen bij uitzondering.

1	1	1
2	2	2
3	3	3
4	4	4
5	5	5
6	6	6
7	7	7
8	8	8
9	9	9
10	10	10

11	11	11
12	12	12
13	13	13
14	14	14
15	15	15
16	16	16
17	17	17
18	18	18
19	19	19
20	20	20

11
12
13
14
15

Bijlage 1 Overzicht en verantwoording registratiegegevens

1 Adviesvragen

Tabel 1 Aantal aangemelde advieszaken en aantal geregistreerde advieszaken

	periode 1/4/96-1/4/97		periode 1/4/96-1/4/97		totaal aantal
	eigen telling		in registratie		in registratie
	AMK		startgegevens	follow-up	
Amsterdam	1223		820 (67%)	n.v.t.	839
Friesland	492		422 (86%)	209	431
Drenthe	152		152 (100%)	82	152

Toelichting bij tabel 1

- In Amsterdam en in Friesland zijn niet alle advieszaken in de DSP registratie opgenomen. Dit wordt voor een belangrijk deel veroorzaakt door het feit dat het definitieve registratieformulier niet op tijd gereed was en na gereedkoming niet direct in gebruik is genomen. Als we alleen kijken naar de periode 1/6/96-1/4/97, dan stijgt het percentage ingevoerde advieszaken in Amsterdam van 67% naar 74% en in Friesland van 86% naar 96%.
- In Amsterdam zijn 19 advieszaken en in Friesland 9 advieszaken uit de periode voor 1/4/96 in de registratie ingevoerd. Deze zaken zijn ook in de analyses meegenomen. Dat brengt het totaal aantal geregistreerde advieszaken in Amsterdam op 839 en in Friesland op 431.
- Vervolggegevens dienden circa 4 weken na de startdatum van het adviesgesprek te worden ingevuld als aan een of beide volgende voorwaarden is voldaan:
 - persoonsgegevens zijn vastgelegd;
 - er zijn vervolgspraken gemaakt.
- In Amsterdam worden adviesgesprekken niet intern geadministreerd. Wegens de interne werkwijze heeft het AMK Amsterdam het follow-up gedeelte van de DSP-registratie niet ingevuld.

2 Daadwerkelijke meldingen

In Amsterdam heeft de registratie van daadwerkelijke meldingen betrekking op de periode 1/4/96-1/1/97; in Drenthe en Friesland op de periode 1/4/96-1/4/97. Men is bij het invullen en invoeren van de DSP registratievragenlijst als volgt te werk gegaan:

- er is op 3 verschillende momenten geregistreerd: bij binnenkomst, bij afsluiting en max. 6 maanden na de afsluiting; aldus werden startgegevens, afhandelingsgegevens en follow-up gegevens vastgelegd.
- op 1/4/1997 was een deel van de binnengekomen en geregistreerde melding en nog niet afgesloten; voor zover mogelijk zijn er wel afhandelingsgegevens van deze zaken vastgelegd. Alle meldingen zijn dus zoveel mogelijk 'afgeregistreerd'.
- De DSP-registratie is gekoppeld aan de SRJV/LSMK-registratie.

In de tabellen 2, 3 en 4 wordt voor elk van de AMK's een overzicht gegevens van de aantallen daadwerkelijke meldingen in de registratie.

Tabel 2 Aantal aangemelde daadwerkelijke meldingen en aantal geregistreerde daadwerkelijke meldingen: Amsterdam

	In DSP registratie	Totaal aantal	
Totaal aantal meldingen DSP in registratie (periode 1/1/96-1/4/97)	528	-	-
Aantal meldingen in formele registratieperiode (1/4/96-1/4/97)	460	533	(86%)
Aantal meldingen in periode 1/6/96-1/1/97	425	430	(99%)
Aantal geregistreerde meldingen die per 1/4/97 zijn afgesloten	428 v/d 528 (81%) ²⁶		
Aantal meldingen waarvan afhandelingsgegevens zijn ingevuld	max. 510 en min. 360 ²⁷		
Aantal meldingen waarvan follow-up gegevens (max. na 6 maanden) zijn ingevuld	214 v/d 528		

Tabel 3 Aantal aangemelde daadwerkelijke meldingen en aantal geregistreerde daadwerkelijke meldingen: Friesland

	In DSP registratie	Totaal aantal	
Totaal aantal meldingen DSP in registratie (periode 1/1/96-1/4/97)	136	-	-
Aantal meldingen in formele registratieperiode (1/4/96-1/4/97)	128	210	(61%)
Aantal meldingen in periode 1/6/96-1/1/97 ²⁸	116	179	(65%)
Aantal geregistreerde meldingen die per 1/4/97 zijn afgesloten	106 v/d 136 (70%)		
Aantal meldingen waarvan afhandelingsgegevens zijn ingevuld	min. 109 en max. 119		
Aantal meldingen waarvan follow-up gegevens (max. na 6 maanden) zijn ingevuld	71 v/d 136		

Noot 26 Dit percentage mag niet vergeleken worden met de percentages van de andere 2 AMK's aangezien de officiële registratieperiode in Amsterdam al op 1/1/97 eindigde. Er zijn na 1 januari nog wel nieuwe daadwerkelijke meldingen geregistreerd, maar naar verhouding veel minder dan bij de andere AMK's. Van alle meldingen die bij de AMK's binnenkwamen in de periode 1/6/96-1/1/97 was in Amsterdam 18% op 1/4/97 nog niet afgesloten. In Drenthe en Friesland liggen deze percentages op respectievelijk 54% en 13%. Deze percentages mogen wel vergeleken worden.

Noot 27 60 zaken werden niet in behandeling genomen. Hiervan zijn wel startgegevens maar slechts een beperkt deel van de afhandelingsgegevens is geregistreerd.

Noot 28 Het verschil tussen het werkelijk aantal binnengekomen meldingen en het aantal geregistreerde meldingen wordt door het AMK-Leeuwarden als volgt verklaard:

- Zaken die binnengekomen en in korte tijd werden behandeld en vervolgens vernietigd zijn niet geregistreerd.
- Zaken die al bekend waren bij het BVA zijn niet in de registratie opgenomen.

Er resteert naar schatting een verschilpercentage van 10% dat niet verklaard kan worden. NB: We wijzen erop dat er geen eenduidige afspraken zijn binnen de AMK's over het feit of alle binnengekomen meldingen moeten worden geregistreerd. Dit kan dus leiden tot verschillen in het aantal geregistreerde meldingen per AMK.

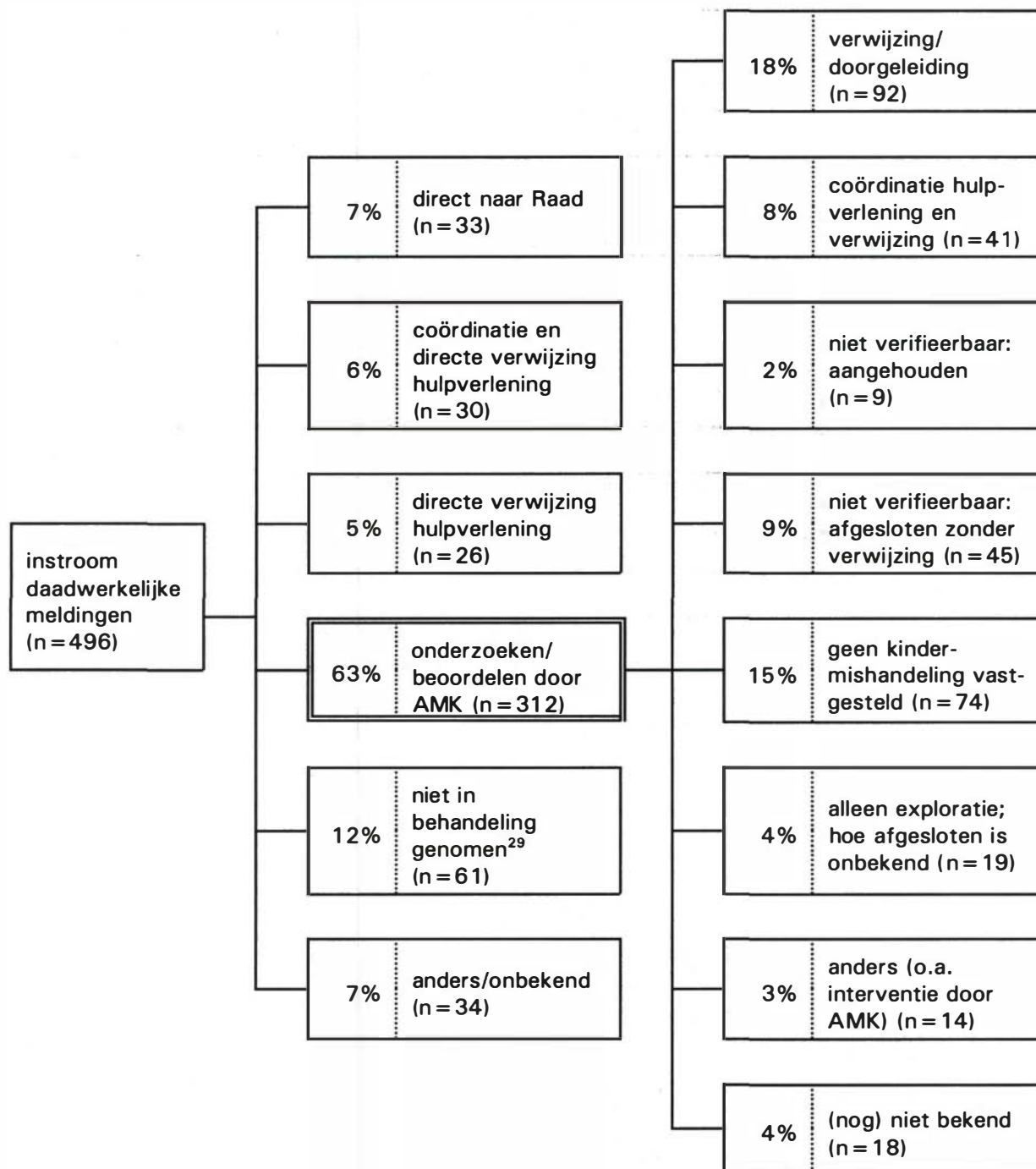
Tabel 4 Aantal aangemelde daadwerkelijke meldingen en aantal geregistreerde daadwerkelijke meldingen: Drenthe

	In DSP registratie	Totaal aantal	
Totaal aantal meldingen in DSP-registratie (periode 1/3/96-1/4/97)	197	-	-
Aantal meldingen in formele registratie-periode (1/4/96-1/4/97)	192	192	(100%)
Aantal geregistreerde meldingen die per 1/4/97 zijn afgesloten	89 v/d 197 (45%)		
Aantal meldingen waarvan afhandelings-gegevens zijn ingevuld	min. 115 en max. 197		
Aantal meldingen waarvan follow-up gegevens (max. na 6 maanden) zijn ingevuld	91 v/d 197		

Handwritten notes in the left margin, including the word "Bijlage" and some illegible text.

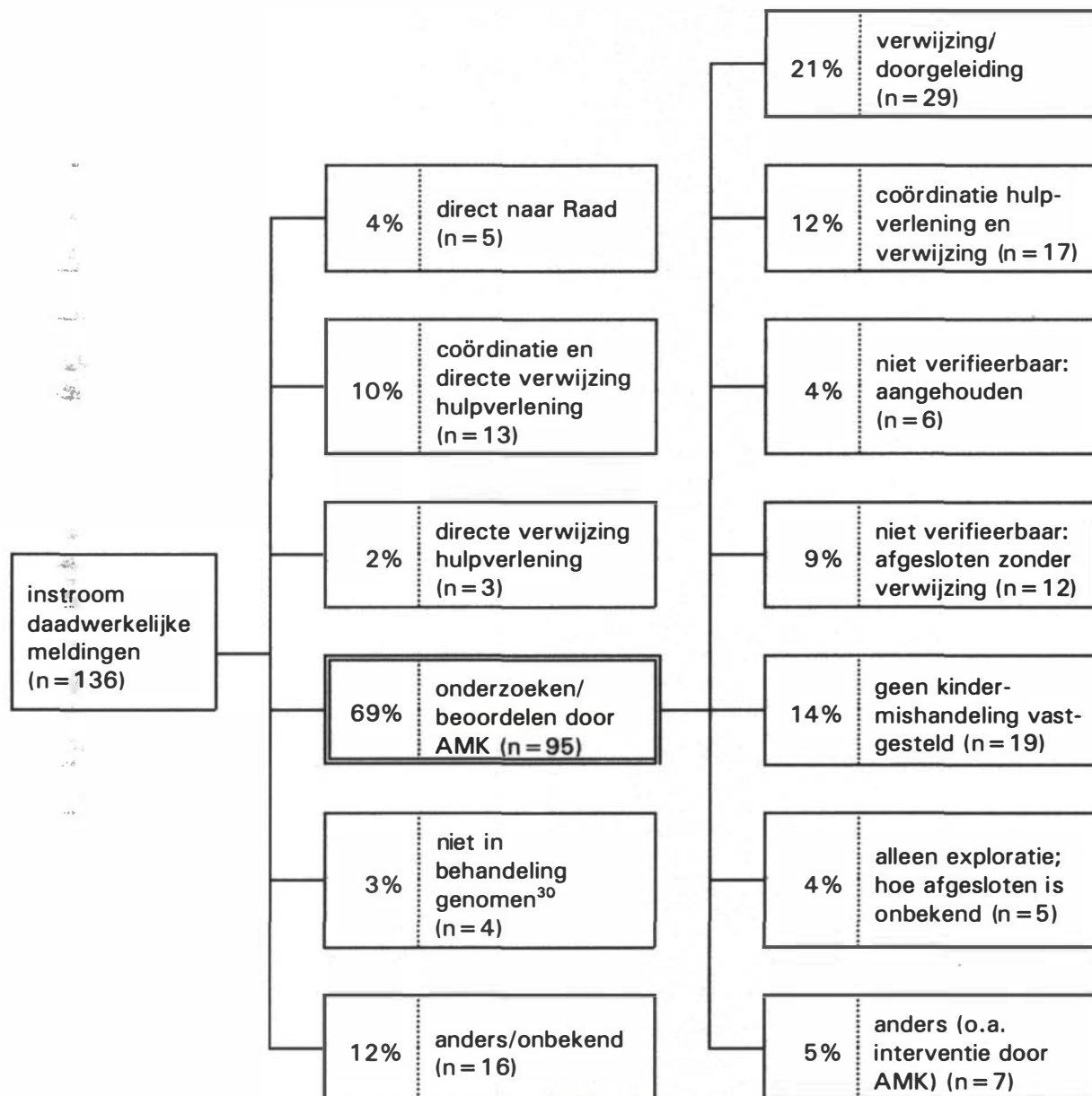
Bijlage 2 Stroomschema's afhandeling daadwerkelijke meldingen

Overzicht 3.1 Wijze van afhandeling daadwerkelijke meldingen (Amsterdam)



Noot 29 Vaak worden wel activiteiten ondernomen door AMK voor besluit wordt genomen om een melding niet in behandeling te nemen.

Overzicht 3.2 Wijze van afhandeling daadwerkelijke meldingen (Friesland)



Noot 30 Van Friesland is bekend dat zaken die niet in behandeling zijn genomen lang niet altijd zijn geregistreerd. Dit verklaart het verschil in percentage in vergelijking met Amsterdam.

Overzicht 3.3 Wijze van afhandeling daadwerkelijke meldingen (Drenthe)

