

# Plan van Aanpak Pilot Verhoor

Team: Enschede

## Inleiding

Het team in Enschede is een van de zes basisteams waar een pilot plaatsvindt om de vakbekwaamheid van verhoor te verbeteren. Deze pilot maakt onderdeel uit van het landelijke project "Vakbekwaamheid in de Opsporing".

In dit basisteam is er een specifieke groep voor verhoor bij Huiselijk Geweld waarin in de gesprekken met aangever en verdachte ook gekeken wordt naar de mogelijkheden voor het vervolgtraject

## Verloop tot september 2020

Begin april vonden de startinterviews plaats met de 7 verhoorders. Hier werd duidelijk dat er een grote bereidwilligheid was om de professionaliteit te versterken.

Men is redelijk tevreden over de huidige kwaliteit en werkwijze, maar mist ook gerichte feedback en terugkoppeling: je weet niet wat er wel of niet goed is.

De betrokken OE komt uit de DR en wil verhoor een belangrijke plek geven. Dit wordt gewaardeerd.

In mei vindt de gezamenlijke kick-off plaats, waarin doel en werkwijze van de pilot zijn toegelicht. De betrokken verhoorcoach is wekelijks een dag beschikbaar en daarvoor twee-wekelijks op locatie.

Aanvankelijk verloopt dit moeizaam. Door uiteenlopende factoren (Corona, vakantie, onvoldoende prioriteit vanuit leiding en medewerkers) wordt er aanvankelijk weinig voortgang geboekt. Zowel de verhoorcoach als de OE sturen hier actief op, waardoor de betrokkenheid groeit.

In juli vindt er opnieuw een gesprek met de Oe's plaats over hoe er meer aandacht voor de pilot kan komen. Er wordt aangegeven dat het voor de verhoorders niet concreet genoeg is.

In augustus vinden er met alle verhoorders een persoonlijk terugkoppelgesprek plaats tussen de verhoorcoach en de trekker van de pilot. Hier wordt met elke medewerker een persoonlijk actieplan opgesteld n.a.v. de verbeterpunten. Dit actieplan bestaat uit een doelstelling, concrete activiteiten en buddy-afspraken met collega's.

Tevens krijgen de coördinatoren hulp bij het ontwikkelen van een coachende rol naar hun collega's.

De verhoorcoach stuurt actief op deze actieplannen en heeft een motiverende rol in de ontwikkeling van de medewerkers. Zij is twee-wekelijks op locatie aanwezig en plant dan met alle verhoorders een uur in om verhooren te bespreken.

We zien dat de rol van de verhoorcoach is het activeren en steunen van de kwaliteitsontwikkeling cruciaal blijft.

In september valt een van de coördinatoren helaas uit ivm ziekte.

In oktober zijn er gesprekken met de OE's en de verhoorcoach over de sturende rol op kwaliteit in het dagelijks werkklimaat en op welke manier deze vorm gegeven kan worden vanuit leiderschap en sturing.

Gedurende de pilot voert de monitor van de pilot gesprekken met o.a. de teamchef, de OE, de HR specialist, de verhoorcoach, en de liaison over het activeren van het leiderschap t.a.v. kwaliteitsontwikkeling.

## Medewerkers

Bij de aanvang van de pilot hebben zich 7 verhoorders aangemeld om deel te nemen. Met alle 7 verhoorders is een interview gehouden (het eerste deel van de nul-meting). Daarna zijn er nog diverse personeelwisselingen geweest en is er sprake van langdurige ziekte. Momenteel zijn er 5 verhoorders waarmee coachgesprekken door de verhoorcoach gevoerd worden. Hierin zijn concrete coachdoelstellingen geformuleerd.

Uit de interviews en de screening door de verhoorcoach komt het volgende beeld naar voren:

### *Kwaliteiten:*

- Door jarenlange ervaring is veel expertise aanwezig. Ieder AVR opgeleid.
- De OE's hebben een duidelijke visie op de positie en ontwikkeling van verhoor
- Er is een specifiek Team Huiselijk Geweld wat vanuit een andere dimensie de verhoren benaderd.
- Er is een volwassen beroepshouding t.a.v. neutraliteit, empathie en kwetsbaarheid verdachten
- Er is een wens naar groei en ontwikkeling in het team.

### *Aandachtspunten:*

- Gericht informatie vergaren; verhoorplan maken op basis van wat je wilt onderzoeken i.p.v. standaard vragenlijst.
- Door tijdsdruk afwerken als routine klussen.
- Multi-taken: horen, luisteren, typen
- Toename zwaardere verhoren en kwetsbaarheid verdachten

## Leiderschap

Een van de OE's heeft een DR=achtergrond en daardoor een heldere visie op de rol, positie en groeimogelijkheden bij verhoor. Dit wordt door de verhoorders als prettig en steunend ervaren. De betrokken OE's ondersteunen de pilot maar ervaren dat zij geen actieve rol hebben in de kwaliteitsverbetering. Zij zien hun taak als het regelen en organiseren van de workload, en zien geen kans op het sturen op de inhoudelijke kant van het verhoor.

Zij zijn bereid om vanuit de pilot te sparren over hoe er gewerkt kan worden om leiderschap en kwaliteitsverbetering te verbinden. Door vakanties zijn deze gesprekken pas eind oktober gepland.

Ook de coördinatoren zijn gefocust op het organiseren en regelen van de verhoren. Zij hebben interesse in coachende taken en het opleiden van hun collega's. De verhoorcoach coacht hen actief op de overstijgende rol die zij innemen.

## Organisatie

In Enschede pakt de verhoorcoach een actieve rol in de aanwezigheid en aansturing naar de verhoorders t.b.v. de kwaliteitsverbetering. Het vraagt veel daadkracht en overtuigingskracht om de druk van de dagelijkse praktijk te doorbreken en tijd vrij te maken voor kwaliteitsverbetering.

De verhoorders krijgen de ruimte om te werken aan kwaliteitsverbetering, maar het initiatief ligt bij hen zelf. In gesprekken geven zij aan dat de werkdruk zo hoog is dat

zij niet zichzelf en anderen willen belasten en daardoor geen ruimte pakken voor feedback, ondersteuning en extra activiteiten.

## Knelpunten en dilemma's

- Eigen initiatief verhoorders redelijk als het georganiseerd wordt
- Weinig pro-actief claimen van mogelijkheid tot kwaliteitsverbetering
- Geen aanwezig sturing op kwaliteitsverbetering
- Sturing op organisatie ipv kwaliteit
- Ziekte coördinator
- Wisselingen in verhoorders
- Werkdruk en corona

## Aanpak en werkwijze

In het team Enschede kiezen we ervoor om het leiderschap als extra speerpunt te benaderen. De motivatie bij de verhoorders is er wel, maar lijkt nog weinig gedragen te worden in de sturing op het dagelijks werk. Het blijft nog afhankelijk van de interventies vanuit de pilot. Zo lijkt de 'opleidingsreflex' zich nu te vertalen naar de 'pilotreflex'.

Vanuit de pilot wordt er een extra stimulans gegeven aan het ontwikkelen van een kwaliteitscultuur vanuit leiderschap. Idee is om in de dagelijkse sturing de kwaliteitsverbetering een belangrijkere rol te geven. Te denken valt aan sturen op kwaliteit tijdens de briefing, de koffietafelgesprekken, de individuele gesprekken en de officiële R&O-cyclus. M.a.w. welke rol speelt leiderschap in het activeren, monitoren, evalueren en borgen van kwaliteit. En wie speelt daarin welke rol (OE, TC, Coördinatoren, aandachtsfunctionaris).

Hiervoor worden **per 1 oktober** de volgende acties ingezet:

- twee-wekelijks coachen op verhoorpraktijk (door <sup>10.2.e</sup> als verhoorcoach)
- creëren van buddy-systeem binnen het team om feed-back te genereren (door <sup>10.2.e</sup> )
- workshop door recherchepsycholoog (door <sup>10.2.e</sup> )
- workshop door het OM (door <sup>10.2.e</sup> )
- coachen van coördinatoren op hun rol in bevorderen van kwaliteit (door <sup>10.2.e</sup> en <sup>10.2.e</sup> )
- coachen van OE' op bevorderen hun rol in kwaliteit (door <sup>10.2.e</sup> als Pilottrekker)
- overleg met HRO over mogelijke interventies op leren vanuit het PDC (door <sup>10.2.e</sup> )
- twee-wekelijks overleg tussen liaison en pilot-trekker over verloop en acties (door <sup>10.2.e</sup> en <sup>10.2.e</sup> )

## Fasering en uren

Oktober:

- contact met <sup>10.2.e</sup>, <sup>10.2.e</sup> (2 uur)
- contact met OE (4 uur)
- overleg met pilotgroep (1 uur)

November:

- coaching coördinatoren (4 uur)
- contact met <sup>10.2.e</sup>, <sup>10.2.e</sup> (2 uur)

- contact met OE (4 uur)
- overleg met pilotgroep (1 uur)

December:

- gesprekken met verhoorders (7 uur)
- contact met <sup>10.2.e</sup> [redacted], <sup>10.2.e</sup> [redacted] (2 uur)
- contact met OE (2 uur)
- overleg met pilotgroep (2 uur)
- verslaglegging (7 uur)