

## Quick scan

*Kwaliteit afhandeling Veelvoorkomende Criminaliteit door startbekwame allround politiemedewerkers Gebiedsgebonden Politiewerk (niveau 4)*



27 mei 2019

Dr. Henk Sollie  
Dr. Miriam Oostinga  
Tom van Ham MSc  
M.m.w. van:  
Robbert van Nes MSc  
Vere König MSc

## Inhoudsopgave

<b>1. Inleiding</b>	<b>1</b>
1.1 Inhoud van dit rapport	1
1.2 Aanpak van de quick scan	2
1.3 Leeswijzer	4
<b>2. Bevindingen belevingsonderzoek</b>	<b>5</b>
2.1 Overgang van de opleiding naar het basisteam	7
2.2 Sturing op kwaliteit bij de afhandeling van VVC-delicten	9
2.3 Geleverde kwaliteit bij de afhandeling van VVC-delicten	10
2.4 Ondervonden gebreken bij de afhandeling van VVC-delicten	12
2.5 Oorzaken kwaliteitsverlies bij de afhandeling van VVC-delicten	13
2.6 Resumé	15
<b>3. Beoordeling van processen-verbaal</b>	<b>17</b>
3.1 Oordeel over vormgeving PV (taal en opbouw)	17
3.2 Inhoudelijk oordeel per type PV	19
3.3 Eindoordeel kwaliteit PV	22
3.4 Resumé	24
<b>4. Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>26</b>
4.1 Conclusies	26
4.2 Aangrijpingspunten voor kwaliteitsverbetering	27
<b>Bijlagen</b>	
Bijlage 1. Gehanteerde beoordelingscriteria	

# 1. Inleiding

De politie zet nadrukkelijk in op het realiseren en versterken van vernieuwings- en innovatiekracht in de opsporing en vervolging. In de Ontwikkelagenda opsporing (november 2018) is vastgesteld dat allround politiemedewerkers Gebiedsgebonden Politiewerk (GGP; niveau 4), nadat zij hun opleiding op de Politieacademie hebben afgerond, nog onvoldoende in staat zijn om veelvoorkomende criminaliteit (VVC) op een adequaat niveau af te handelen tot aan de vastlegging in het bronsysteem. Naast het verbeteren van de initiële startbekwaamheid is in de Ontwikkelagenda opsporing vastgesteld dat het van belang is dat allround politiemedewerkers hun vakbekwaamheid op peil houden. Om dit te faciliteren wil de politie een model ontwikkelen dat medewerkers hiertoe gaat stimuleren, verleiden en uitdagen.

In de recente CAO-onderhandeling is afgesproken dat de politie in het eerste kwartaal van 2019 een voorstel oplevert voor het verhogen van de start- en vakbekwaamheid in de opsporing bij allround politiemedewerkers GGP. Om te komen tot een plan van aanpak voor het verhogen van de startbekwaamheid van allround politiemedewerkers GGP (niveau 4) is aanvullende kennis nodig. Enerzijds betreft dit een inventarisatie in welke mate de afhandeling van VVC geborgd is in het (duale) politieonderwijs. Anderzijds is een beeld nodig van de mate waarin de betreffende startbekwame medewerkers de gewenste kwaliteit in de praktijk brengen bij de (schriftelijke) afhandeling van deze delicten.

De Politieacademie voert de inventarisatie naar de borging in het onderwijs uit. Deze quick scan behandelt de kwaliteit van de afhandeling en schriftelijke vastlegging van VVC-delicten door startbekwame allround politiemedewerkers GGP (niveau 4).

## 1.1 Inhoud van dit rapport

Dit rapport geeft inzicht in de aspecten die verbetering behoeven bij de (schriftelijke) afhandeling van VVC-delicten door startbekwame allround politiemedewerkers GGP (niveau 4). In combinatie met hetgeen zij hierover hebben geleerd tijdens de opleiding<sup>1</sup>, moet dit inzicht handvatten bieden voor interventies in het op te stellen plan van aanpak tot verhoging van de startbekwaamheid van allround medewerkers GGP. De centrale vraag die in dit rapport wordt beantwoord luidt:

*In welke mate leveren startbekwame allround politiemedewerkers GGP (niveau 4) in basisteams het gevraagde kwaliteitsniveau bij de afhandeling en schriftelijke vastlegging van VVC-delicten?*

Onder afhandeling en schriftelijke vastlegging van VVC-delicten is het volgende verstaan:

- het geheel aan (administratieve) activiteiten dat is opgenomen in het procesdossier<sup>2</sup>, zoals het opnemen en vastleggen van een aangifte, het vastleggen van bevindingen (plaats delict, aanhouding, camerabeelden) in processen-verbaal (PV's), het uitvoeren en vastleggen van het verhoor (verdachte, getuige), inbeslagname van goederen, het aanvragen van BOB-middelen en het opstellen van het dossier.

<sup>1</sup> Dit betreffen de uitkomsten van de analyse die door de Politieacademie is uitgevoerd naar de mate waarin de afhandeling van VVC-delicten (specifiek ten aanzien van de 15 meest voorkomende delicten) is geborgd in het (duale) onderwijs 'Allround Politie-medewerker'. Zie het rapport: Politieacademie (28 februari 2019), *Startbekwaamheid opsporing in de opleiding allround Politie-medewerker. Een overzicht*.

<sup>2</sup> Definitie procesdossier: verzameling van processtukken, als bedoeld in art. 149a, lid 2 Sv, die als resultaat van het opsporingsonderzoek aan het OM worden overgedragen.

Daarbij dient opgemerkt te worden dat in deze quick scan alleen de (administratieve) activiteiten uit het procesdossier, die zijn uitgevoerd door de startbekwame medewerkers, worden geanalyseerd.

Dit rapport geeft ten aanzien van startbekwame allround politiemedewerkers GGP (niveau 4) inzicht in:

- (a) de mate waarin zij in staat zijn om VVC-delicten te kunnen afhandelen, zoals ervaren door startbekwame medewerkers zelf en door seniore collega's uit hun werkomgeving (middels interviews in basisteams en focusgroepen in drie eenheden)
- (b) in hoeverre de door hen opgestelde PV's<sup>3</sup> voldoen aan de binnen de politie gestelde kwaliteitscriteria (middels steekproef: beoordeling van 150 geselecteerde PV's)
- (c) de typen fouten die gemaakt worden bij de afhandeling van VVC-delicten en mogelijke oorzaken daarvoor (middels interviews in basisteams en duiding uitkomsten steekproef in focusgroepen in drie eenheden)
- (d) de mogelijkheden, beperkingen en behoeften die in de basisteams bestaan en ervaren worden bij de afhandeling van VVC-delicten door startbekwame medewerkers (middels interviews in basisteams en duiding uitkomsten steekproef in focusgroepen in drie eenheden).

Dit rapport beperkt zich tot startbekwame allround politiemedewerkers GGP (niveau 4). Het betreft een inventarisatie op basis van een steekproef van processen-verbaal, interviews en focusgroepen met startbekwame medewerkers en seniore politiefunctionarissen uit de geselecteerde basisteams van de drie aangewezen eenheden Midden-Nederland, Noord-Nederland en Zeeland-West-Brabant (zie hieronder voor de wijze van selectie).

## 1.2 Aanpak van de quick scan

Dit rapport bevat de resultaten van een op verzoek van de Nationale Politie uitgevoerde quick scan, uitgevoerd langs twee sporen. Spoor 1 betreft een steekproef van PV's die zijn opgesteld door startbekwame allround politiemedewerkers GGP (niveau 4) en die door politiefunctionarissen en medewerkers van het Openbaar Ministerie (OM) zijn beoordeeld op de geleverde kwaliteit. Spoor 2 betreft een belevingsonderzoek. In dit onderzoek zijn startbekwame medewerkers en seniore politiefunctionarissen in de basisteams geïnterviewd over de wijze waarop zij de afhandeling van VVC door startbekwame medewerkers ervaren. Om de bevindingen uit beide onderzoeksporen te duiden, zijn focusgroepen georganiseerd met enerzijds startbekwame medewerkers en anderzijds seniore politiefunctionarissen (zie hieronder voor het aantal respondenten en hun functies/rollen). De quick scan is uitgevoerd in de periode maart tot en met mei 2019. De opzet van de quick scan is voor en tijdens de uitvoering diverse malen afgestemd met de opdrachtgever.

In deze paragraaf wordt achtereenvolgens ingegaan op (1) de onderzochte doelgroep, (2) de onderzochte delictsvormen, (3) de wijze waarop de dataset is samengesteld en respondenten zijn geselecteerd, (4) het gebruikte toetsingskader en wijze van analyse en (5) aanvullend onderzoek om de resultaten van de steekproef te duiden (focusgroepen).

### 1. Definitie startbekwame allround politiemedewerkers

De quick scan richtte zich op startbekwame allround politiemedewerkers GGP (niveau 4). Omdat er geen vastomlijnde definitie bestaat van start- en vakbekwame allround politiemedewerkers, is in overleg met de opdrachtgever in dit onderzoek de volgende definitie gehanteerd: startbekwame allround politiemedewerkers GGP zijn medewerkers, die in de afgelopen twee jaar (1 februari 2017 – 1 februari 2019) hun initiële politieopleiding (niveau 4) hebben afgerond.<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Dit wordt vastgesteld op basis van een beperkte steekproef (zie paragraaf 3).

<sup>4</sup> Ten aanzien van de kerntaak opsporen moeten startbekwame medewerkers tijdens hun initiële opleiding een proeve van bekwaamheid afleggen: het zelfstandig uitvoeren van een opsporingsonderzoek. In het opleidingsprogramma van de initiële

## 2. De delictsvormen die onder de categorie VVC vallen

De categorie VVC bestaat uit 15 delictsvormen. Deze zijn weergegeven in tabel 1. Uit de procesdossiers die betrekking hebben op de afhandeling van deze delicten zijn de door startbekwame medewerkers opgestelde PV's geselecteerd. In het belevingsonderzoek zijn respondenten bevraagd over enkel hun ervaringen met de afhandeling van deze delicten door startbekwame medewerkers.

Tabel 1. De 15 te onderzoeken delictsvormen bij de afhandeling van VVC

Delictsvormen*	
a. Winkeldiefstal	i. Overige eenvoudige diefstal
b. Eenvoudige mishandeling	j. Vernieling van/aan auto
c. Bedreiging	k. Zware mishandeling
d. Vernieling overige objecten	l. Bezit overige wapens
e. Heling	m. Bezit harddrugs (lijst I)
f. Openlijke geweldpleging tegen personen	n. Diefstal fiets
g. Belediging	o. Gekwalificeerde diefstal in/uit woning
h. Vervaardigen softdrugs (lijst II)	

\* Randvoorwaarde bij selectie delictsvormen is dat startbekwame medewerkers deze in de praktijk daadwerkelijk afhandelen

## 3. De dataset: selectie van PV's en respondenten binnen drie eenheden

In overleg met de opdrachtgever zijn drie eenheden geselecteerd waarbinnen de quick scan is uitgevoerd:

- Midden-Nederland: 5 districten (18 basisteams in totaal)
- Noord-Nederland: 3 districten (16 basisteams in totaal)
- Zeeland-West-Brabant: 4 districten (12 basisteams in totaal).

### Spoor 1: steekproefbepaling processen-verbaal en selectie focusgroepen

Binnen deze drie eenheden zijn 50 PV's beoordeeld; 150 in totaal. Aan de hand van een namenlijst van de startbekwame medewerkers hebben een of meerdere medewerkers uit de betreffende eenheden in afstemming met de onderzoekers de betreffende PV's geselecteerd (zie hoofdstuk 3). Daarbij is rekening gehouden met:

- spreiding in typen PV's (aanhouding, bevindingen, aangifte, getuigenverklaring en verdachtenverhoor)
- spreiding in medewerkers (de 50 PV's zijn afkomstig van minimaal 15 verschillende medewerkers per eenheid)
- het verkrijgen van combinaties van PV's van een VVC-zaak (bijvoorbeeld een PV bevindingen, PV getuigenverklaring en/of verhoor) om de inhoudelijke beoordeling van PV's te bevorderen.

De aard en omvang van de steekproef maken dat de resultaten van deze quick scan niet representatief zijn, maar wel een stevig onderbouwde indicatie presenteren. Ter duiding van de bevindingen zijn bovendien focusgroepen georganiseerd met startbekwame medewerkers en hun senioren collega's uit de eenheden waarin de steekproef is getrokken (zie verder punt 5), hetgeen de uitkomsten verder fundeert.

---

opleiding komen daartoe uiteenlopende facetten van een opsporingsonderzoek aan bod: opnemen aangifte, verhoor verdachte(n), verhoor van getuige(n), vorderen van gegevens, voordeeltberekening en uitvoeren van opsporingsactiviteiten (raadplegen bestanden, gebruik social media, buurt- en passantenonderzoek, bevindingen van een specialist, et cetera). In het rapport dat door de Politieacademie (28 februari 2019) is opgesteld, staan de specifieke opsporingscompetenties weergegeven die in de initiële opleiding van allround politiemedewerkers GGP (niveau 4) aan bod komen.

### *Spoor 2: selectie respondenten belevingsonderzoek*

In overleg met de opdrachtgever zijn respondenten voor de interviews geselecteerd. Deze interviews zijn in dezelfde eenheden uitgevoerd als de beoordelingen van de PV's. Per eenheid zijn twee basisteams uit verschillende districten bezocht. Tijdens deze werkbezoeken zijn zowel de startbekwame medewerkers als hun seniore collega's geïnterviewd. Laatstgenoemde respondenten hebben vanuit hun rol dan wel functie zicht op de geleverde kwaliteit van startbekwame medewerkers bij de afhandeling van VVC. Zij zijn werkzaam als zaakscoördinator VVC, operationeel expert VVC, operationeel coördinator, kwaliteitscontroleur, praktijkbegeleider en/of hulpofficier van justitie. In totaal is tijdens deze zes werkbezoeken in de drie eenheden met 35 politiefunctionarissen gesproken (zie verder hoofdstuk twee).

### *4. Toetsingskader kwaliteit PV's en wijze van analyse in spoor 1*

Het kwaliteitsniveau van de (schriftelijke) afhandeling is bepaald aan de hand van de *Kwaliteitsstandaard procesdossier VVC* die in juli 2017 door de Politie en het OM is vastgesteld. Deze kwaliteitsstandaard bestaat uit 33 onderwerpen met daarbij behorende kwaliteitseisen die gesteld worden aan het procesdossier en de verschillende PV's. Aan de hand van deze kwaliteitseisen is in onderling overleg met de opdrachtgever een beoordelingsinstrument ontwikkeld (zie bijlage 1), waarmee de geselecteerde PV's op een systematische wijze zijn beoordeeld door interne medewerkers in het bijzijn van de onderzoekers.

### *5. Aanvullend onderzoek: focusgroepen en interviews met DUO en ZSM-functionarissen*

Om de resultaten uit de twee onderzoeksporen (beoordeling van 150 PV's en werkbezoeken) te duiden en aangrijpingspunten voor kwaliteitsverbetering te identificeren, zijn vier focusgroepen met startbekwame medewerkers en hun seniore collega's georganiseerd. Daarnaast zijn eveneens per eenheid twee DUO-functionarissen en ZSM-politiefunctionarissen geïnterviewd. Deze functionarissen zijn bevraagd op hun perspectief en ervaringen aangaande de kwaliteit van de afhandeling van VVC-delicten in de basisteams. De bevindingen uit deze interviews zijn verwerkt in hoofdstuk twee en hun aanbevelingen zijn opgenomen in hoofdstuk vier.

## 1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk twee worden de bevindingen uit het belevingsonderzoek en de focusgroepen weergegeven. In hoofdstuk drie volgt de analyse van de 150 beoordeelde PV's die door startbekwame medewerkers zijn opgesteld. Tot slot worden in hoofdstuk vier de conclusies en aanbevelingen gepresenteerd.

## 2. Bevindingen belevingsonderzoek

In dit hoofdstuk worden de bevindingen uit het belevingsonderzoek gepresenteerd. Deze bevindingen zijn gebaseerd op interviews in zes basisteams uit de politie-eenheden Midden-Nederland, Noord-Nederland en Zeeland-West-Brabant en vier focusgroepen in de eenheden Midden-Nederland en Zeeland-West-Brabant<sup>5</sup>). Tijdens de werkbezoeken is gesproken met in totaal 35 politiefunctionarissen: 13 startbekwame medewerkers en 22 seniore collega's (zie tabel 2).<sup>6</sup> De bevindingen uit deze werkbezoeken zijn geanalyseerd door de onderzoekers en – aangevuld met de analyse van de beoordeling van 150 PV's – vervolgens gepresenteerd aan de deelnemers van de focusgroepen. Dit betroffen twee focusgroepen met startbekwame medewerkers en twee focusgroepen met seniore collega's. Tijdens deze focusgroepen zijn de bevindingen nader geduid en aangrijpingspunten voor kwaliteitsverbetering geïdentificeerd.

Tabel 2. Respondenten interviews en focusgroepen uitgesplitst naar rol/ functie

Interviews		Focusgroepen	
Rol/ functie	Aantal	Rol/ functie	Aantal
Startbekwame medewerker	13	Startbekwame medewerker	12
Praktijkbegeleider	6	Praktijkbegeleider	3
Kwaliteitscontroleur	2	Kwaliteitscontroleur	2
Operationeel Coördinator	6	Operationeel Coördinator	1
Zaakscoördinator VVC (STO)	6	Zaakscoördinator VVC (STO)	4
Operationeel Expert 'VVC' <sup>7</sup>	5	(Plv) Operationeel Expert 'VVC'	3
		Projectleider politieprofessie	1
<b>Totaal</b>	<b>38<sup>8</sup></b>		<b>26<sup>9</sup></b>

Uit de interviews en focusgroepen met startbekwame en seniore respondenten komen vier algemene bevindingen naar voren.

### 1. *Relatief weinig verschil in geleverde kwaliteit tussen start- en vakbekwame medewerkers*

Na het afronden van hun initiële opleiding, begint voor startbekwame medewerkers 'een periode van verdere professionalisering' en zal hij of zij 'geleidelijk pas daadwerkelijk vakbekwaam worden'.<sup>10</sup> Het is voor zowel startbekwame als seniore respondenten echter onduidelijk wat deze periode inhoudt en wat er van een startbekwame medewerker verwacht mag worden ten aanzien van de kwaliteit van afhandeling van VVC-delicten. In de praktijk ervaren seniore respondenten doorgaans weinig onderscheid in de geleverde kwaliteit tussen start- en vakbekwame medewerkers. Volgens seniore respondenten verschilt het per start- en vakbekwame medewerker of hij of zij wel of niet in staat is om VVC-delicten op

<sup>5</sup> Het was de bedoeling om in Noord-Nederland ook twee focusgroepen te organiseren met respectievelijk startbekwame medewerkers en seniore collega's om de bevindingen uit de werkbezoeken te duiden en aanbevelingen te formuleren. Het bleek op de korte termijn echter niet mogelijk te zijn om dit met voldoende deelnemers te organiseren.

<sup>6</sup> In totaal hebben drie interviews met startbekwame medewerkers achteraf telefonisch plaatsgevonden, aangezien zij op de dag van het werkbezoek niet aanwezig of beschikbaar waren.

<sup>7</sup> De OE VVC is in feite een OE GGP werkzaam als organisatorische coördinator op de VVC-afdeling.

<sup>8</sup> In totaal vervullen drie personen een dubbelrol, te weten operationeel expert en operationeel coördinator (1x) of praktijkbegeleider en operationeel coördinator (2x).

<sup>9</sup> In totaal vervullen twee personen een dubbelrol, te weten plv. operationeel expert VVC en zaakscoördinator (2x).

<sup>10</sup> Zie het rapport Politieacademie (28 februari 2019).

voldoende niveau af te handelen (zie punt 2 en navolgende paragrafen). Het is niet per definitie zo dat startbekwame medewerkers qua kwaliteitsniveau minder presteren dan vakbekwame medewerkers. Nadat startbekwame medewerkers zich de werkwijze in hun basisteam eigen hebben gemaakt, zijn volgens respondenten verschillen in kwaliteit eerder te verklaren door persoonlijke en omgevingsfactoren dan het aantal jaar werkervaring dat een allround politiemedewerker heeft. Daarbij wordt door senioren respondenten, met name zaakscoördinatoren en kwaliteitscontroleurs aangegeven, dat de kwaliteit van start- en vakbekwame allround politiemedewerkers bij de afhandeling van VVC-delicten over het algemeen zeer te wensen overlaat.

### *2. Sterke onderlinge verschillen in kennisniveau en vaardigheden afhandeling VVC-delicten*

Ten tweede zijn senioren respondenten over het algemeen (zeer) te spreken over de houding en het gedrag van startbekwame medewerkers: zij zijn leergierig, gedreven (*'willen zich bewijzen'*), stellen (nog) vragen en zijn, indien nodig, bereid om hun werkwijze aan te passen. Ten aanzien van de (schriftelijke) afhandeling van VVC-delicten geven senioren respondenten aan dat het sterk persoonsafhankelijk is of startbekwame medewerkers (evenals vakbekwame medewerkers) over voldoende kennis en vaardigheden beschikken om VVC-delicten af te handelen. Startbekwame medewerkers geven aan dat zij tijdens hun initiële opleiding in beperkte mate zijn voorbereid op de afhandeling van VVC-delicten. Doorgaans weten de meeste startbekwame respondenten zich te redden door hulp te vragen aan ervaren collega's. Op een aantal respondenten na die tijdens hun praktijkstages meerdere malen bij het VVC-team hebben gewerkt, geeft het gros van de startbekwame respondenten aan dat zij na afronding van hun opleiding niet in staat zijn om zelfstandig een VVC-delict af te handelen bij het VVC-team (zie navolgende paragrafen).

### *3. Organisatie afhandeling VVC-delicten verschilt per basisteam*

Ten derde bestaan er relevante verschillen in de wijze waarop binnen basisteams de afhandeling van VVC-delicten is georganiseerd.<sup>11</sup> In sommige teams wordt de afhandeling van de zogenoemde 'niet-vast' stroom deels (afhankelijk van de toegekende prioriteit) buiten het VVC-team afgehandeld: medewerkers krijgen dan een *'zaak op naam'*. De sturing op de afhandeling is dan de verantwoordelijkheid van de betreffende operationeel expert GGP. In andere basisteams wordt de afhandeling van VVC-delicten (nadat de aangifte en eventuele getuigenverklaringen zijn opgenomen) afgehandeld door het VVC-team. De sturing is dan de verantwoordelijkheid van de operationeel expert VVC. Ten aanzien van de organisatie van de VVC-teams kan opgemerkt worden dat:

- het VVC-team vaak uit een *'vaste kern'* van medewerkers bestaat en kan worden aangevuld met medewerkers op roulatiebasis (variërend van drie tot twaalf maanden)
- zaakscoördinatoren verantwoordelijk zijn voor de dagelijkse aansturing op de afhandeling van zaken
- het aantal fte in een VVC-team verschilt per basisteam
- zowel start- als vakbekwame medewerkers deel kunnen uitmaken van een VVC-team
- er onder allround politiemedewerkers, zowel start- als vakbekwaam, weinig animo is voor het werken bij een VVC-team en deze teams regelmatig kampen met onderbezetting of met gedemotiveerde medewerkers (zie paragraaf 2.5).

### *4. Inrichting en invulling van kwaliteitscontrole verschilt per basisteam*

Een vierde en laatste algemene bevinding is dat sommige basisteams een kwaliteitscontroleur hebben aangesteld die een kwaliteitscheck uitvoert op de schriftelijke afhandeling van VVC-delicten. Deze functionarissen controleren de zaaksdossiers, voordat deze naar het OM worden verzonden. Ten aanzien van *'losse'* PV's (zoals een aangifte of een verhoor) verschilt het per basisteam of de kwaliteitscontroleur daar tijd aan kan besteden en medewerkers van feedback kan voorzien. In veel gevallen wordt een eerste controle uitgevoerd door de operationeel coördinator of diens gemandateerde

---

<sup>11</sup> Twee van de zes basisteams hadden net een organisatiewijziging doorgevoerd, waardoor de zogenoemde 'vast' en 'niet-vast' stroom weer afgehandeld worden door het VVC-team (in plaats van de 'vast-stroom' door een apart team).



(doorgaans *'iemand met ervaring'*). Er moet dan *'gestempeld'* worden, voordat de PV's overgedragen mogen worden aan het VVC-team, om zodoende herstelwerkzaamheden te minimaliseren. Uit de interviews blijkt dat deze manier van controleren sterk kan verschillen tussen operationeel coördinatoren (zie paragraaf 2.2).

In het vervolg van dit hoofdstuk wordt ingegaan op een aantal specifieke thema's. Zo wordt in de volgende paragraaf de overgang, zoals ervaren door startbekwame medewerkers, van de opleiding naar de praktijk besproken (§2.1). Vervolgens komt het thema aandacht voor kwaliteit afhandeling VVC-delicten binnen het basisteam aan bod (§2.2). Daarna wordt ingegaan op de geleverde kwaliteit bij de afhandeling van VVC-delicten waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen de ervaringen van startbekwame en senioren respondenten (§2.3). Tot slot worden de ondervonden gebreken bij de afhandeling van VVC-delicten benoemd (§2.4) en wordt ingegaan op de oorzaken voor het ervaren kwaliteitsverlies (§2.5). Om overlap in deze rapportage te voorkomen, worden de geïdentificeerde aangrijpingspunten voor kwaliteitsverbetering bij de (schriftelijke) afhandeling van VVC-delicten in hoofdstuk vier beschreven.

### 2.1 Overgang van de opleiding naar het basisteam

Uit de interviews en focusgroepen blijkt dat er geen formele landingsbaan (begeleiding) is voor startbekwame medewerkers in basisteams. Bovendien verschilt de invulling hiervan per basisteam. In sommige basisteams is er begeleiding aanwezig in de eerste periode door koppeling aan een ervaren collega. In andere basisteams hebben startbekwame medewerkers ervaren dat zij direct na de opleiding *'in het diepe werden gegooid'*. Door respondenten wordt aangegeven dat de leiding probeert te voorkomen dat twee relatief onervaren collega's samen op de auto komen of een complexe zaak op hun naam krijgen, maar in de praktijk blijkt dit gegeven de beschikbare capaciteit niet altijd haalbaar. Volgens respondenten worden startbekwame medewerkers als *'vanzelf'* vakbekwaam met *'het verstrijken van de tijd'*; daarvoor is geen opleidings- of coachingstraject ingericht. De meeste respondenten vragen zich dan ook af wanneer iemand start- dan wel vakbekwaam is. In de praktijk wordt enkel onderscheid gemaakt tussen ervaren en niet-ervaren collega's gebaseerd op het aantal jaren dat iemand *'in dienst'* is. Daarbij merken senioren respondenten op dat ervaren collega's niet per definitie vakbekwaam zijn. Dit betekent volgens deze respondenten dat het voor een goede begeleiding van startbekwame medewerkers van belang is dat begeleiders van aspiranten en startbekwame medewerkers zorgvuldig geselecteerd worden (*'niet alleen naar jaren ervaring kijken'*). Daarnaast moeten begeleiders gemotiveerd zijn om kennis over de afhandeling van VVC-delicten over te dragen. Dit – zo ondervonden startbekwame medewerkers – is echter sterk afhankelijk van de betreffende begeleider. Dat maakt dat er grote verschillen kunnen zijn in de wijze van coaching en begeleiding bij de afhandeling van VVC-delicten die startbekwame medewerkers al dan niet ontvangen van senioren collega's.

#### 2.1.1 Ervaringen over de opleiding inzake de afhandeling van VVC-delicten

Startbekwame medewerkers vinden dat zij na het afronden van hun opleiding voldoende zijn voorbereid op het werken in de praktijk (*'het werken op straat'*), maar niet ten aanzien van de (schriftelijke) afhandeling van VVC-delicten. In grote lijnen weet men wat er van hen verwacht wordt (*'dat is aangeept in de opleiding'*), maar de diepgang moet volgens startbekwame respondenten ontwikkeld worden in de praktijk. *'Je leert eigenlijk een soort kunstje aan, maar je snapt niet wat je doet. Het is een opdracht. Je weet niet waarom en waarvoor. Het [afhandeling VVC-delicten] is mij pas in de praktijk duidelijk geworden toen ik bij het VVC-team aan de slag ging'*, aldus een startbekwame respondent. Dit geldt voor zowel de inhoudelijke afhandeling (inzet bevoegdheden, elementen strafbare feiten) als de procedurele afhandeling (gebruik BVH, te hanteren formulieren en te volgen procedures). Vrijwel alle

startbekwame medewerkers geven in dit kader aan dat ze tijdens de opleiding leren hoe het moet om hun examens te halen en dat ze in de praktijk leren hoe het *'echt'* gaat. *'Op school vertellen ze het en in de praktijk doe en leer je het'*, aldus een startbekwame respondent. Daarbij merken een paar startbekwame respondenten op dat zij soms docenten hadden met recente praktijkervaring. Van deze docenten hebben deze respondenten veel opgestoken, omdat zij de lesstof met relevante voorbeelden konden verduidelijken. Verder geven startbekwame medewerkers aan dat, hoewel ze hun eigen stijl nog moeten ontwikkelen, de aangeleerde methoden op de politieacademie ten aanzien van de afhandeling van VVC-delicten behulpzaam worden gevonden (structuur en opbouw PV, hedendaags taalgebruik). Er zou volgens startbekwame medewerkers echter veel meer geoefend moeten worden met het toepassen van de aangeleerde kennis om zodoende ook vaardig te worden in de afhandeling van VVC-delicten.

Meerdere startbekwame medewerkers hebben de praktijkstages tijdens hun opleiding uitgevoerd in twee verschillende basisteams en/of zijn in een ander basisteam geplaatst dan waar ze hun stages liepen. Zij geven aan dat ze daardoor ervaren hebben dat niet alleen werkwijzen tussen politiemedewerkers onderling kunnen verschillen, maar ook de gehanteerde werkprocedures binnen basisteams (waar het PV ingeleverd moet worden, wie het controleert, welke formulieren gebruikt moeten worden). Met betrekking tot de afhandeling van VVC-delicten geven startbekwame medewerkers aan dat het ze daarom wel enige tijd kost om de specifieke procedures eigen te maken en zodoende te leren hoe eenvoudige zaken zelfstandig af te handelen. Meer complexe zaken, waar bijvoorbeeld bijzondere opsporingsbevoegdheden aan te pas komen en afstemming met het VVC-team dan wel het OM nodig is, worden als (zeer) lastig ervaren. Hierbij hebben zij, zo geven startbekwame respondenten aan, ondersteuning nodig.

### 2.1.2 Ervaringen ten aanzien van het werken in het VVC-team

De meeste startbekwame medewerkers hebben ervaren dat zij tijdens hun opleiding onvoldoende zijn voorbereid op het werken bij het VVC-team. Een gedegen inwerkperiode is daarom nodig, voordat zij zelfstandig aan de slag kunnen met zaken binnen het VVC-team. Hoewel zaakscoördinatoren beseffen dat zij startbekwame collega's moeten begeleiden, is dit niet altijd mogelijk. Zo ervaart ook een startbekwame respondent: *'Het is wel de bedoeling – we zijn gekoppeld aan een coördinator – en die zou mij extra moeten begeleiden vanwege mijn gebrek aan VVC-ervaring. Maar hij heeft geen tijd. Dus eigenlijk krijg ik geen een-op-een begeleiding en moeten dingen tussendoor. Je moet dan echt je tijd claimen.'* Menig startbekwame respondent geeft aan dat zij een steile leercurve hadden in de eerste weken bij het VVC-team. Specifieke onderdelen waarvan zij ondervonden dat zij in kennis of vaardigheden tekort kwamen, zijn (a) het afnemen van een getuigenverklaring dan wel verdachtenverhoor met advocaat, (b) het maken van een volledig zaaksdossier en (c) kennis over digitale en financiële componenten bij de afhandeling van VVC-delicten. Daarnaast ervaren startbekwame respondenten dat zij door het werken bij het VVC-team beter zijn geworden in het opnemen van aangiften (bijvoorbeeld doorvragen naar relevante informatie) en het opstellen van PV's van bevindingen (bijvoorbeeld hoofd- en bijzaken scheiden). *'Dankzij je VVC-ervaring ben ik meer als een advocaat gaan denken, in de zin van waar een gat in te schieten valt. Dus stel ik meer verdiepvragen: "Waar stond je, was het licht, was het donker en hoe weet je iets?'*, aldus een startbekwame respondent.

Door het werken bij het VVC-team hebben startbekwame respondenten inzicht verkregen in het gehele opsporingsproces en de gehele opsporingsketen. Hierdoor is het, zo geven startbekwame respondenten aan, voor hen duidelijker welke informatie nodig is binnen het opsporingsproces. *'Daar kom je nu achter bij het VVC, van "Shit dat is een collega vergeten" en daar kan ik me in verbeteren op straat. Je denkt praktisch al tien stappen vooruit voordat je een VVC-delict afhandelt'*, aldus een startbekwame respondent. Hun ervaring bij het VVC-team geeft startbekwame medewerkers houvast bij het opnemen

van aangiften en verklaringen en bij het afwegen van hetgeen zij vastleggen in PV's. Zaakscoördinatoren ervaren dat wanneer collega's (zowel start- als vakbekwame medewerkers) bij het VVC-team hebben gewerkt, de kwaliteit van de schriftelijke afhandeling verbetert. Het PV van bevindingen wordt bijvoorbeeld *'kernachtiger'*, omdat allround politiemedewerkers weten wat er qua informatie nodig is voor de verdere opvolging van de zaak. Zowel startbekwame als seniore respondenten geven aan dat in de praktijk blijkt dat deze kwaliteitswinst bij henzelf en de meeste collega's (niet alleen startbekwame medewerkers) echter relatief snel wegeeft wanneer zij niet meer bij het VVC-team werken. Een startbekwame respondent geeft in dat kader aan: *'Maar als je daar [bij het VVC-team] niet werkt, dan is het heel vaak van: "Hoe zit het ook alweer?", omdat je er niet dagelijks mee bezig bent.'* Met het oog op de kwaliteit van de afhandeling van VVC-delicten, worden startbekwame medewerkers in één basisteam direct na de opleiding bij het VVC-team geplaatst. Niet elke startbekwame respondent is daar overigens even gelukkig mee. Sommigen zijn juist opgelucht dat de opleiding is afgerond en willen graag *'op straat werken'*. Meteen bij het VVC-team te moeten werken, ervaren zij niet als motiverend (zie tevens paragraaf 2.5).

### 2.2 Sturing op kwaliteit bij de afhandeling van VVC-delicten

Er zijn tussen basisteams verschillen in het kwaliteitsmanagement van de schriftelijke afhandeling van VVC-delicten. Zo hebben sommige basisteams kwaliteitscontroleurs aangesteld die alle PV's beoordelen op kwaliteit. Ook zijn er volgens startbekwame en seniore respondenten gedreven operationeel coördinatoren die er moeite voor doen om terugkoppeling te geven op de schriftelijke afhandeling van VVC-delicten; *'die maken er echt werk van'*. Tevens wordt in een aantal basisteams regelmatig op teamniveau terugkoppeling gegeven door de betreffende kwaliteitscontroleur met daarin zaken die opvallen en aandacht behoeven ten aanzien van de kwaliteit van de schriftelijke vastlegging (aangiften, verhoren, verklaringen, bevindingen). In andere basisteams wordt daarentegen een gebrek aan coördinatie dan wel sturing op de schriftelijke vastlegging ervaren. In deze teams vindt nauwelijks terugkoppeling plaats en worden allround politiemedewerkers niet aangesproken op de geleverde kwaliteit. Een startbekwame respondent geeft daarover aan: *'Ik hoor er niet veel mensen over. Het is niet dat we het daarover [kwaliteit van het geleverde werk] hebben. We gaan er volgens mij vanuit dat iedereen het kan.'* Startbekwame medewerkers geven aan dat de gangbare denkwijze onder collega's is dat terugkoppeling wel volgt als het schriftelijk werk kwalitatief niet voldoet (*'Ik hoor het wel als het niet goed is'*). Een zaakscoördinator verzuchtte dat *'op de een of andere manier je hier [in het basisteam] een hoop ongestoord [kan] doen of nalaten.'* Het gebrek aan controle van het schriftelijke werk, stelt zaakscoördinatoren regelmatig voor het dilemma om een collega wel of niet aan te spreken op de geleverde kwaliteit. Hier wordt verschillend mee omgegaan. Zo zijn er VVC-teams die aangiftes en PV's standaard terugsturen als het kwalitatief onder de maat is. *'Afgelopen week hebben we twaalf zaken binnengekregen, zes daarvan moesten terug. Men denkt niet na over wat een VVC-team aan informatie nodig heeft, zo lijkt het wel'*, aldus een zaakscoördinator. Andere VVC-teams herstellen het werk zelf om de voortgang in het onderzoek niet te beïnvloeden of uit moedeloosheid (*'Sommigen leren het toch nooit'*). Een zaakscoördinator: *'Op die manier houden we het wel in stand, maar wat is het alternatief? Zeg het maar...'*

Volgens de meeste respondenten, zowel startbekwame medewerkers als seniore medewerkers, is er sprake van een laissez-faire houding ten aanzien van de kwaliteit van de afhandeling van VVC-delicten. Waar startbekwame medewerkers tijdens hun opleiding, soms tot *'vermoeiens toe'*, feedback ontvangen, stopt dat zodra zij hun opleiding hebben afgerond. Het ontvangen van feedback moet vaak zelf georganiseerd worden. *'Uit de nachtdienst ben ik niet meer fris en vraag ik altijd aan een collega om mijn PV even door te lezen.'*, aldus een startbekwame respondent. Het geven en ontvangen van feedback wordt echter niet gestimuleerd en als er al feedback wordt gegeven, zo hebben de meeste startbekwame medewerkers ervaren, wordt daar over het algemeen heftig op gereageerd of *'verschuilt'*

medewerkers zich achter een gebrek aan tijd om *'het goed op papier te kunnen zetten'*. Er wordt door respondenten de nodige handelingsverlegenheid ervaren op dit gebied: *'Ik denk niet dat het goed valt als ik daar iets van zeg tegen ervaren collega's'*, aldus een startbekwame respondent. Wanneer feedback echter wordt gegeven door een kwaliteitscontroleur, wordt dit meer geaccepteerd, zo is de ervaring van respondenten. Daarbij geven kwaliteitscontroleurs wel aan dat de toon waarmee feedback wordt gegeven van belang is om collega's niet te demotiveren: *'Ik ga er niet met de knuppel op in. Ik probeer een vrolijke toon aan te slaan.'* Er worden overigens, ongeacht of het om start- of vakbekwame medewerkers gaat, vrijwel geen consequenties verbonden aan ondermaats werk, zo geven respondenten aan. Collega's worden volgens respondenten niet tot nauwelijks aangesproken op de lange doortijden van hun *'zaken op naam'* of de hoeveelheid *'re-work'* (herstelwerkzaamheden in PV's) die zij hebben. Soms zijn er in het basisteam verbeterinitiatieven<sup>12</sup> om de kwaliteit te verhogen, maar deze verzanden volgens respondenten, met uitzondering van het instellen van de kwaliteitscontroleur, doorgaans *'in de waan van de dag'*. Het ontbreekt kortom aan sturing volgens respondenten (*'het is te vrijblijvend'*), waardoor meerdere senioren respondenten moedeloos verzuchtten dat als daar niks aan verandert, de situatie blijft zoals die is. Namelijk dat de geleverde kwaliteit van PV's sterk persoonsafhankelijk is.

### 2.3 Geleverde kwaliteit afhandeling van VVC-delicten

In deze paragraaf wordt beschreven hoe respectievelijk startbekwame en senioren respondenten de geleverde kwaliteit bij de afhandeling van VVC-delicten ervaren.

#### 2.3.1 Ervaringen startbekwame respondenten

Startbekwame respondenten geven aan dat zij in de praktijk geen checklists of kwaliteitsstandaarden gebruiken bij de afhandeling van VVC-delicten; zij vragen zich af of die er überhaupt zijn. Hun verworven kennis tijdens de opleiding wordt door startbekwame respondenten gebruikt als referentiepunt, al dan niet aangevuld met wat hen aangereikt wordt door senioren collega's. Sommige respondenten hebben een eigen archief aangemaakt van tijdens de opleiding goedgekeurde aangiften, verhoren en PV's aangaande verschillende delictvormen. Dit archief raadplegen zij regelmatig bij de afhandeling van VVC-delicten om te checken wat de belangrijkste aandachtspunten zijn en voor te hanteren formuleringen (*'voorbeeldzinnen'*). Andere genoemde hulpmiddelen zijn de wetsbundel (elementen strafbare feit, inzet bevoegdheden) en – zij het in mindere mate vanwege de ervaren niet-gebruiksvriendelijkheid – de digitale platformen *Agora* en *Kompol*. Deze hulpmiddelen worden zowel vooraf als achteraf ingezet door de doelgroep: vooraf om te testen of ze de juiste vragen stellen in de aangifte of het verhoor en de juiste bevoegdheden inzetten, achteraf om te controleren of alle bestanddelen zijn benoemd.

Wanneer aan de startbekwame medewerkers gevraagd wordt wat ze onder kwaliteit verstaan, worden er uiteenlopende antwoorden gegeven, zoals: *de bestanddelen moeten terugkomen, het moet duidelijk zijn wat er gebeurd is, er moet verder mee gewerkt kunnen worden, er moet worden doorgevraagd bij gebeurtenissen, het moet liever te veel dan te weinig informatie bevatten, redenen van wetenschap moeten goed vastgelegd worden en het moet in begrijpelijk Nederlands opgeschreven zijn*. Er wordt wisselend gedacht over het gebruik van *'standaard'* tekstdelen (zoals het wel of niet opnemen dat *'je in uniform was en in een opvallend politievoertuig reed'*). Sommige startbekwame medewerkers vinden het prettig om daar hun PV mee te beginnen, zodat ze in een *'schrijfmodus'* komen. Anderen vinden dit overbodige tekst in een PV en achten het opnemen daarvan om die reden niet wenselijk.

<sup>12</sup> Genoemde voorbeelden van verbeterinitiatieven zijn: (1) een checklist die ingevuld als omslagvel om de betreffende PV's gedaan moet worden, (2) posters met daarop vermeld de meest gemaakte fouten / let op's, (3) de kwaliteitscontroleur/zaaksoördinator bespreekt vooraf de op te nemen aangifte met de verbalisant, (4) mappen in de verhooruimtes met informatie over opbouw verhoren, elementen van strafbare feiten en daarbij behorende kernvragen, (5) medewerkers VVC-team zittingen van eigen zaken laten bijwonen en vervolgens eventueel doorspreken met de OvJ.

Startbekwame medewerkers geven verder aan dat ze hun eigen stijl ontwikkelen nadat ze van de opleiding komen en gaan werken in de praktijk. Dit gaat bijvoorbeeld over de structuur van een PV en de beoordeling van hetgeen relevante informatie is (met name ten aanzien van de beschrijving van *'het decor'*). Over het algemeen zijn ze tevreden over hun eigen geleverde kwaliteit; de meesten krijgen af en toe PV's teruggestuurd met opmerkingen over aspecten die verbeterd of aangevuld moeten worden, een paar hebben *'nog nooit iets terug gehad'*. Startbekwame respondenten geven aan dat ze denken dat ze het doorgaans goed doen, maar omdat de meesten naar eigen zeggen weinig feedback ontvangen op hun werk, kunnen ze niet met zekerheid zeggen dat hun opgestelde PV's ook daadwerkelijk goed zijn. Sommige respondenten zijn dyslectisch en geven aan moeite te hebben met spelling en grammatica. De meeste respondenten ontvangen zo nu en dan ook complimenten van seniore collega's over hun geleverde werk.

Als startbekwame respondenten onzeker zijn over bepaalde aspecten bij de afhandeling van VVC-delicten, vinden zij het hun eigen verantwoordelijkheid om feedback te vragen. Zo geeft een startbekwame respondent aan: *'Je kunt niet alles weten, maar je moet weten waar je het kunt vinden. Mijn kennis is nog niet heel hoog, maar dat vind ik ook wel logisch, want je wordt startbekwaam afgeleverd.'* Aspecten die door startbekwame medewerkers als moeilijk worden ervaren bij de afhandeling van VVC-delicten zijn het op een logische manier beschrijven van opeenvolgende gebeurtenissen en de chronologie te behouden, hoofd- en bijzaken te onderscheiden (wat is relevant en nodig voor de opsporing?) en het opmaken van zaakdossiers en vorderingen (zie ook paragraaf 2.1). Bij dit laatste punt gaat het met name over de te volgen procedures. Dat wil zeggen, wie moet waarvoor op welke wijze benaderd worden en zijn er in de tussentijd nog wijzigingen in de processen geweest (aangepaste formulieren, benodigde stempels, et cetera). Startbekwame medewerkers vragen daarom geregeld om feedback (*'Heb ik het op de juiste wijze gedaan?'*). Vrijwel alle startbekwame respondenten geven aan dat ze verwachten dat zij dit in de loop van de tijd minder zullen gaan doen, omdat zij zich dan de procedures binnen het team eigen hebben gemaakt en hun eigen stijl hebben ontwikkeld. Overigens merkt een aantal startbekwame medewerkers op dat seniore collega's soms feedback bij hen vragen over hoe dat in de opleiding wordt aangeleerd en wat de meest recente kennis is.

### 2.3.2 Ervaringen seniore respondenten

Zoals eerder aangegeven, zijn seniore respondenten over het algemeen (zeer) te spreken over de houding en het gedrag van startbekwame medewerkers. Dit maakt dat deze respondenten veelal blij zijn met nieuwkomers in het team. Zij spreken de hoop uit dat startbekwame medewerkers deze mentaliteit weten vast te houden en niet *'besmet raken'* door de *'afraffelcultuur'* in het basisteam. Ten aanzien van de (schriftelijke) afhandeling van VVC-delicten merken seniore respondenten op dat het zeer persoonsafhankelijk is of startbekwame medewerkers (evenals vakbekwame medewerkers) over voldoende kennis en vaardigheden beschikken om VVC-delicten af te handelen. Daarbij wordt door seniore respondenten vaak de vergelijking gemaakt met het leren autorijden: *'Je hebt je rijbewijs gehaald en moet nu gaan leren autorijden'*. Zo ervaren deze respondenten dat startbekwame medewerkers moeite hebben met het beschrijven van de kern (alleen datgene wat relevant is), onvoldoende doorvragen naar opsporingsrelevante informatie en onvoldoende kennis hebben over de inzet van bevoegdheden en het opmaken van vorderingen (zie volgende paragraaf voor de ervaren gebreken). *'Je bent afhankelijk van de kwaliteit van de aangiften en de verklaringen en dan blijkt gewoon dat bij de helft nog een aanvullend PV nodig is om tot een strafbaar feit te komen. Het gaat er niet om dat ze niet leergierig zijn of niet gedreven, maar je kan heel hard werken, maar tegelijkertijd niet het juiste doen, waardoor de vertaling van de gebeurtenis naar het papier niet tot zijn recht komt'*, aldus een kwaliteitscontroleur.

De startbekwame medewerkers (evenals meer ervaren collega's overigens) moeten volgens seniore respondenten nog leren om vanuit *'rechercheperspectief'* te denken bij een aangifte of een verhoor. Ten aanzien van bijvoorbeeld het opnemen van woninginbraken gaf een zaakscoördinator het volgende aan: *'Schrijf op: Wat is er weggenomen? En waar lag dat? Mensen zien het belang niet van de gestelde vragen. Ze zeggen niet wat ze niet gezien hebben. En dat is ook belangrijk: heb je gekeken en het niet gezien of heb je niet gekeken? Het is de vraag of dat uitgelicht wordt op school.'* Wanneer startbekwame medewerkers in aanraking komen met complexere zaken en daadwerkelijk een dossier moeten opmaken, wordt door seniore respondenten aangegeven dat ze dit nog moeten leren. Dit vindt volgens seniore respondenten pas plaats bij plaatsing in het VVC-team, daar worden ze pas *'echt startbekwaam'*. *'Dan zie je mensen weer politieagent worden. Dat ze snappen dat je iemand pas vangt 'op papier en niet op straat'*, aldus een zaakscoördinator. Daarbij valt een aantal seniore collega's op dat meerdere startbekwame medewerkers te uitgebreide PV's opstellen, waarin zij hoofd- en bijzaken niet kunnen scheiden. Een kwaliteitscontroleur: *'Dan krijg je hele verhalen over de dag en de zon. Het lijkt wel of ze op de politieacademie worden opgeleid om details te omschrijven, het decor, die niet relevant zijn. Dat is niet functioneel én het is zonde van de tijd.'*

Bovenstaande komt overeen met wat de doelgroep zelf over de eigen competenties en kwaliteit ten aanzien van de afhandeling VVC-delicten aangeeft (zie voorgaande subparagraaf en paragraaf 2.1).

### 2.4 Ondervonden gebreken bij de afhandeling van VVC-delicten

Seniore respondenten ondervinden verschillende gebreken bij de afhandeling van VVC-delicten. Deze gebreken zijn niet uniek voor startbekwame medewerkers, maar gelden ook voor vakbekwame medewerkers, zo geven zij aan. Uit de interviews en focusgroepen met seniore respondenten blijkt dat een onderscheid gemaakt kan worden naar gebreken in taal en inhoud. Wat betreft de taal uit dit zich in gebrekkige spelling, grammaticale fouten (met name in de juiste tijd schrijven van werkwoorden) en verkeerd gebruik van interpunctie. Wat betreft de inhoud gaat het om verschillende punten:

- het ontbreken van bestanddelen van strafbare feiten
- niet alle genoemde getuigen zijn gehoord, terwijl dit wel relevant is
- het ontbreken van redenen van wetenschap; met name bij aangiften en getuigenverklaringen wordt hier onvoldoende naar gevraagd of op doorgevraagd
- in bevindingen of verklaringen mist het detailniveau (specifieke kenmerken die relevant zijn voor vervolgonderzoek)
- onvoldoende gestructureerde vertaling van de gebeurtenissen naar een consistente beschrijving op papier, die geen vragen meer oproept bij de lezer (*'informatie komt uit de lucht vallen'*)
- slordigheden, zoals onjuiste namen, tijdstippen, straatnamen en/of telefoonnummers
- sommige seniore collega's geven aan dat zij de indruk hebben dat start- en vakbekwame collega's zaken *'afraffelen'*, als zij de inschatting hebben gemaakt dat een zaak geen verdere opvolging zal krijgen (tot seponering leidt).

In hoofdstuk drie is de analyse weergegeven van de beoordeling van 150 verschillende typen PV's, die opgesteld zijn door startbekwame medewerkers. De hierboven genoemde gebreken zijn ook geconstateerd in de steekproef. Zie hoofdstuk drie voor een nadere duiding van deze gebreken en de consequenties die deze kunnen hebben bij de afhandeling van VVC-delicten.

## 2.5 Oorzaken van kwaliteitsverlies bij de afhandeling van VVC-delicten

Startbekwame en seniore respondenten geven aan dat er meerdere oorzaken kunnen zijn voor kwaliteitsverlies in de afhandeling van VVC-delicten.

### 1. *Gebrek aan motivatie en betrokkenheid bij de afhandeling van VVC-delicten*

Een belangrijk thema dat in de interviews veelvuldig terugkomt, is de motivatie voor en betrokkenheid bij de opsporing. Over het algemeen is die gering onder allround politiemedewerkers, of zij nu start- of vakbekwaam zijn. Startbekwame respondenten geven aan dat ze liever *'op straat zijn'* in plaats van *'binnen achter een computer'*. Zij zijn met name bij de politie gaan werken *'om actie mee te maken'*, om mensen te helpen en voor de afwisseling in het werk, dat voor hen vooral buiten het bureau moet plaatsvinden. Voor de meeste startbekwame respondenten heeft de afhandeling van VVC-delicten niet hun interesse. Sommigen zijn daarin ronduit uitgesproken:

- 'Ik heb geen zin in VVC, [ik] ben niet gemaakt om achter een computer te zitten.'
- 'Ik ben jong en net klaar, dus ik wil veel actie meemaken op straat en niet binnen zitten om veel te tikken.'
- 'Ik ben blij als mijn arm weer genezen is en ik weer de straat op kan [in plaats van bij het VVC-team te werken].'
- 'Ik merk gewoon dat ik heel onrustig word [bij het VVC-team]. Ik wil juist de straat op. Het is goed voor mij dat ik deze kant van het werk zie, maar nee, dit is echt niets voor mij. Als ik een moment kan vinden om m'n uniform aan te doen en de straat op te gaan, doe ik dat meteen.'

Voor het gros van de startbekwame respondenten bestaat in hun beleving het politiewerk hoofdzakelijk uit de incidentenafhandeling, zo is ook de ervaring van seniore respondenten. De opsporing en service en intake zijn als het ware secundaire processen in de beleving van de meeste start- en vakbekwame agenten in het basisteam. Volgens seniore respondenten, evenals sommige startbekwame respondenten, is kwaliteitsverlies bij de afhandeling van VVC-delicten dan ook met name een kwestie van houding en gedrag. De meeste collega's hebben volgens hen niet de 'wil' om ervoor te gaan, om goede producten op te leveren. Gegeven het gebrek aan sturing en de gecreëerde *'hokjes'* (arbeidsdeling in het opsporingsproces, zie navolgend punt vier), zo geven respondenten aan, is er sprake van een gemakzuchtige houding en gebrek aan professionaliteit. *'Waarom zou jij aangiftes van een uur opnemen als je maatje dat doet in tien minuten en dat wordt ook gepruimd?'*, aldus een zaakscoördinator.

### 2. *Contextuele factoren tijdens de afhandeling van VVC-delicten*

Een tweede thema betreft het moment en de randvoorwaarden waarbinnen VVC-delicten afgehandeld moeten worden. Door startbekwame respondenten wordt aangegeven dat deze afhandeling, uitgezonderde de VVC-teams, doorgaans plaatsvindt tijdens diensten waarin incidentafhandeling en/of andere werkzaamheden ook uitgevoerd moet(en) worden. Dit kan volgens respondenten de kwaliteit negatief beïnvloeden doordat eventuele incidenten tijdens een dienst tijdsdruk, vermoeidheid en een gebrek aan overzicht kunnen veroorzaken. Het is soms bijvoorbeeld lastig om op straat alles volledig vast te leggen in een aantekenboekje, zo geven respondenten aan, waardoor bij terugkomst op het bureau niet alle relevante informatie als vanzelfsprekend herinnerd wordt. Of de schriftelijke vastlegging moet bijvoorbeeld onderbroken worden of versneld worden afgerond vanwege een melding. *'Ik ben überhaupt blij als ik iets op papier krijg in een drukke dienst'*, aldus een startbekwame respondent. Door verschillende respondenten wordt echter aangegeven dat andere werkzaamheden tijdens een dienst soms ook als excuus worden gebruikt en het meer een mentaliteitskwestie is. Volgens deze respondenten zouden collega's deels hun eigen regie kunnen voeren en hun portostatus op vier (niet beschikbaar voor de meldkamer) kunnen zetten om hun opsporingswerkzaamheden uit te voeren (*'Waar een wil is, is een weg'*).

Daarnaast geven zowel startbekwame als seniore respondenten aan dat het lastig is om aan het einde van een nachtdienst nog een consistent *'verhaal'* op papier te zetten. Vermoeidheid en gebrek aan scherpzinnigheid zijn soms debet aan fouten. Dit wordt beaamd door zaakscoördinatoren en kwaliteitscontroleurs die een duidelijk verschil waarnemen in de kwaliteit van PV's uit de dag- of nachtdienst. Door een aantal startbekwame respondenten wordt tevens het ontbreken van een rustige werkplek benoemd als hinderlijke factor bij het afhandelen van het schriftelijk werk aan het einde van een dienst. *'Het is bij ons een kippenhok. Iedereen praat door elkaar en ik kan me daardoor niet goed afsluiten'*, aldus een startbekwame respondent. Dit blijkt echter medeafhankelijk te zijn van de inrichting van het bureau. Zo geven andere respondenten namelijk aan de beschikking te hebben over rustige werkplekken.

Tot slot wordt binnen dit thema door startbekwame respondenten opgemerkt dat het afhandelen van zogenoemde *'zaken op naam'* lastig is. Zij hebben tussen de bedrijven door moeite met het overzicht houden over de voortgang van *'hun zaken'* en daarmee het inplannen van opsporingsactiviteiten, zoals het opnemen van een aangifte en het horen van getuigen. Dit komt mede, zo geeft een aantal startbekwame respondenten aan, doordat zij vanwege capaciteitsgebrek en daarmee gepaard gaande roosterknelpunten geen tot nauwelijks *'roostervrije dagen'* (of zogenoemde *'handhavingsdagen'*) hebben. Deze respondenten geven aan te vrezen dat zij geplande activiteiten, zoals het horen van getuigen, moeten annuleren vanwege eventuele meldingen. *'Je wil niet x keer terug naar een getuige voor een verklaring'*, aldus een startbekwame respondent. Gegeven het gebrek aan sturing, is het volgens respondenten binnen de basisteams eenvoudig voor niet-willende en niet-kunnende<sup>13</sup> collega's om deze opsporingstaken te vermijden en zich te verschuilen achter *'de waan van de dag'* met aanzienlijke doorlooptijden tot gevolg.

### 3. Gebrek aan opsporingskennis en -vaardigheden

Een derde thema betreft het ontbreken van kennis en vaardigheden aangaande de afhandeling van VVC-delicten. Dit is volgens respondenten, zoals eerder ook al aangegeven, niet gebonden aan een doelgroep (start- of vakbekwaam) maar persoonsafhankelijk. Aspecten die seniore respondenten in dat kader veelvuldig noemen, zijn:

- het ontbreken van kennis over de bestanddelen van een strafbaar feit
- het niet weten waar een dossier aan moet voldoen
- het gebrek aan routines ten aanzien van formulieren en procedures
- niet weten welke informatie van belang is voor het opsporingsproces (daderindicatie en -wetenschap, detailniveau beschrijving relevante context/personen/gebeurtenissen).

Het ontbreekt volgens respondenten aan structurele bijscholing van allround politiemedewerkers GGP in opsporingskennis (over delictsvormen, bevoegdheden en opsporingsmogelijkheden) en -vaardigheden (zoals het opstellen van PV's en dossiers, analyse, verhoor). Leren *'on the job'*, zo geven respondenten aan, komt in feite neer op het opdoen van ervaring waarbij *'het hopen'* is dat zij het van de goede collega's oppikken en/of men het zichzelf goed aanleert.

### 4. Te vrijblijvende sturing, coördinatie en beoordeling op kwaliteit

Seniore respondenten geven nadrukkelijk aan dat de verantwoordelijkheid voor kwaliteit in eerste instantie ligt bij de allround politiemedewerker. Zij zijn professionals en moeten ervoor zorgen dat zij kwalitatief goede producten opleveren. Vervolgens is het van belang dat er een eenduidig proces is waarin de kwaliteit van de opgeleverde producten wordt gecontroleerd en medewerkers feedback ontvangen en geleerd wordt van eventuele gebreken. Het ontbreekt volgens respondenten echter aan deugdelijk kwaliteitsmanagement en een daarmee samenhangende feedbackloop. Het is nu te

<sup>13</sup> Verschillende seniore respondenten geven aan dat zij ervaring hebben met ervaren allround politiemedewerkers die dergelijke opsporingstaken vermeden uit schaamte. Men had onvoldoende kennis en kunde om de betreffende opdrachten uit te voeren, maar zij durfden geen hulp te vragen omdat zij laatdunkende reacties van collega's vreesden.



afhankelijk van individuen (kwaliteitscontroleur, operationeel coördinator) of zij persoonlijke terugkoppeling geven op de inhoudelijke kwaliteit van geleverde producten door (startbekwame) medewerkers. Ook het OM kan hierin een rol spelen. 'Het OM neemt vaak genoegen met een 5,5. Zaken zijn soms ronduit slecht, maar door een bekennende verdachte is het toch rond. Die zaken verdienen geen schoonheidsprijs. Daardoor creëer je bij collega's dat ze op de rand van het minst noodzakelijke gaan werken.', aldus een ZSM-politiefunctionaris.

Daarnaast ontbreekt het volgens seniore respondenten aan *'eigenaarschap'*. Respondenten doelen hiermee op het gegeven dat de afhandeling van VVC-delicten uit verschillende processtappen bestaat waar verschillende personen en afdelingen bij betrokken (kunnen) zijn. Doordat men als allround politiedeskmedewerker niet een hele zaak integraal uitvoert, maar deze overdraagt aan bijvoorbeeld het VVC-team, is, zo geven respondenten aan, er minder betrokkenheid bij een VVC-zaak en daarmee ook geen *'natuurlijke prikkel'* om kwaliteit te leveren. Tot slot vinden respondenten dat er binnen de basisteams een cultuur heerst waarin men onderling *'te lief'* is voor elkaar. Als er al feedback wordt gegeven, wordt dat met *'fluwelen handschoenen'* gedaan. Daarnaast worden aan *'slecht presteren'* aangaande de afhandeling van VVC-delicten, zo geven respondenten aan, niet tot nauwelijks personele consequenties verbonden. Mogelijke oorzaken daarvoor zijn volgens respondenten dat de leidinggevenden op een te grote afstand staan om het schriftelijke werk van medewerkers te kunnen beoordelen, daar geen prioriteit aan geven, en/of daarover geen terugkoppeling krijgen vanuit het VVC-team dan wel de kwaliteitscontroleur. De personele aansturing is volgens respondenten, gegeven het ervaren gebrek aan opsporingskennis en -vaardigheden binnen basisteams, te vrijblijvend georganiseerd ten aanzien van de afhandeling van VVC-delicten.

### 5. Invloed van digitale middelen

Tot slot worden neveneffecten van digitale middelen aangemerkt als oorzaak voor kwaliteitsverlies. Zo wordt ten aanzien van de MEOS-app op de mobiele telefoon door startbekwame respondenten aangegeven dat het aanvinken van relevante aspecten en het daarmee genereren van standaard tekstblokken *'prima werkt'*. Dit versnelt volgens hen de schriftelijke afhandeling van bijvoorbeeld woninginbraken. Tegelijkertijd wordt door meerdere startbekwame respondenten het invullen van de *'vrije ruimte'* aangaande eventuele opsporingsindicaties en de beschrijving van de context echter als onpraktisch ervaren. Dit ontmoedigt het maken van een uitgebreide beschrijving in het proces-verbaal. Het zou volgens respondenten prettiger zijn als de invoer opgeslagen zou kunnen worden, zodat deze vervolgens op het bureau kan worden uitgewerkt. Andere genoemde neveneffecten van digitale middelen die kwaliteitsverlies kunnen veroorzaken ontstaan door BVH. Zo maakt dit bedrijfsprocessensysteem op basis van invoer van medewerkers formulieren op. Voor een deel moeten deze vervolgens nog aangepast worden door de betreffende medewerker. In de praktijk blijkt dat de standaard gegenereerde tekstblokken niet altijd gecontroleerd worden door medewerkers, waardoor bijvoorbeeld foutieve tijdstippen in het proces-verbaal staan. Een andere oorzaak is volgens respondenten dat (startbekwame) medewerkers onvoldoende vaardig zijn om BVH te gebruiken en daardoor fouten maken bij de afhandeling van VVC-delicten.

## 2.6 Resumé

In dit hoofdstuk zijn de bevindingen gepresenteerd uit de interviews met in totaal 35 politiefunctionarissen uit drie verschillende eenheden en vier focusgroepen met startbekwame en seniore medewerkers. De belangrijkste bevindingen zijn als volgt:

- Na het afronden van de initiële opleiding begint volgens de Politieacademie een periode van verdere professionalisering, waarin startbekwame medewerkers geleidelijk vakbekwaam worden. Het is voor zowel startbekwame als seniore respondenten echter onduidelijk wat deze

'professionaliseringsperiode' inhoudt en wat er van een startbekwame medewerker verwacht mag worden ten aanzien van de kwaliteit van afhandeling van VVC-delicten.

- Zowel startbekwame als seniore respondenten ervaren relatief weinig verschil in geleverde kwaliteit tussen start- en vakbekwame medewerkers. Het aantal jaren werkervaring lijkt geen verklarende factor te zijn. Het is eerder persoonsafhankelijk. Zo worden door seniore respondenten sterke onderlinge verschillen in kennisniveau en vaardigheden ervaren tussen allround politiemedewerkers (of zij nu start- of vakbekwaam zijn) aangaande de afhandeling van VVC-delicten. De houding en het gedrag van startbekwame medewerkers worden door seniore respondenten als (zeer) positief ervaren.
- De meeste startbekwame respondenten ervaren in de praktijk dat zij in beperkte mate zijn opgeleid om VVC-delicten af te kunnen handelen. Bij het VVC-team leren startbekwame medewerkers naar eigen zeggen welke kwaliteit nodig is bij de (schriftelijke) afhandeling van VVC-delicten. Hun ervaring bij het VVC-team geeft startbekwame medewerkers houvast bij het opnemen van aangiften en verklaringen en bij het afwegen van hetgeen zij vastleggen in PV's.
- Over het algemeen zijn startbekwame respondenten tevreden over de geleverde kwaliteit bij de afhandeling van VVC-delicten. Daarbij merken ze wel op dat, gegeven de beperkte mate van feedback die zij ontvangen, ze echter niet met zekerheid kunnen zeggen of hun opgeleverde producten kwalitatief goed zijn.
- Seniore respondenten geven aan dat, uitzonderingen daargelaten, startbekwame medewerkers doorgaans moeite hebben met het beschrijven van de kern (hoofd- en bijzaken scheiden), onvoldoende doorvragen naar opsporingsrelevante informatie en onvoldoende kennis hebben over de inzet van bevoegdheden en het opmaken van dossiers en vorderingen. Ten aanzien van de geconstateerde gebreken in de afhandeling van VVC-delicten geven seniore respondenten aan dat deze niet uniek zijn voor startbekwame medewerkers. Zij constateren deze gebreken ook bij vakbekwame medewerkers.
- Op basis van de ervaringen van start- en vakbekwame respondenten zijn vijf typen oorzaken voor kwaliteitsverlies geïdentificeerd. Deze zijn: (1) een gebrek aan motivatie en betrokkenheid bij de afhandeling van VVC-delicten, (2) contextuele factoren tijdens de afhandeling van VVC-delicten, (3) gebrek aan (bijscholing in) opsporingskennis- en vaardigheden, (4) te vrijblijvende sturing, coördinatie en beoordeling op kwaliteit en (5) de invloed van digitale middelen. Door startbekwame en seniore respondenten zijn aangrijpingspunten voor kwaliteitsverbetering aangedragen. Deze worden beschreven in hoofdstuk vier.

### 3. Beoordeling van processen-verbaal

Dit hoofdstuk bevat een analyse van 150 beoordeelde PV's die zijn opgesteld. Het betreft de volgende typen PV's: aangifte ( $n = 26$ ), aanhouding ( $n = 23$ ), bevindingen ( $n = 49$ ), getuigenverklaring ( $n = 30$ ) en verdachtenverhoor ( $n = 23$ ). Deze PV's zijn per eenheid door een medewerker van de DRIO aan de hand van een daarvoor samengestelde namenlijst van startbekwame medewerkers uit BVH verworven. Uit de relevante zaaksdossier zijn alleen die PV's voor beoordeling geselecteerd die door een startbekwame medewerker zijn opgesteld. Het was niet mogelijk om te achterhalen of het betreffende PV al dan niet van feedback was voorzien. Dit kan betekenen dat het beoordeelde PV niet de oorspronkelijke versie betrof, maar een aangepaste versie op basis van opmerkingen van directe collega's, een operationeel coördinator, zaakscoördinator of kwaliteitscontroleur.

De steekproef van 50 PV's per eenheid (150 in totaal) zijn tijdens een sessie beoordeeld door twee of drie medewerkers in het bijzijn van de onderzoekers. Deze medewerkers waren in de eenheden Midden-Nederland en Zeeland-West-Brabant respectievelijk DUO-functionarissen van de politie en het OM.<sup>14</sup> Omdat in de eenheid Noord-Nederland geen DUO-functionarissen actief zijn, is de beoordeling gedaan door twee politiefunctarissen werkzaam bij onder meer het Bureau Ketensamenwerking en ZSM.

De PV's zijn beoordeeld op twee elementen: (1) vormgeving (taal, opbouw) en (2) inhoud (uitgesplitst naar type PV). Daarnaast dienden de beoordelaars per PV een eindoordeel te geven over de kwaliteit en bruikbaarheid van het betreffende PV. Hiervoor konden beoordelaars een onvoldoende, voldoende of goed geven.<sup>15</sup> De twee deelscores en de eindscore per PV dienden de beoordelaars te onderbouwen (zie bijlage 1 voor de beoordelingscriteria die zijn gehanteerd). Vanwege de uiteenlopende en relatief lage aantallen is in de weergave van de bevindingen geen uitsplitsing gemaakt tussen de drie eenheden. Om de lezer een beeld te geven over het type oordeel dat gegeven is, zijn per beoordeling citaten weergegeven van de beoordelaars.

#### 3.1 Oordeel over vormgeving PV (taal en opbouw)

In tabel 3.1 staat het oordeel over de vormgeving van de PV's in aantallen weergegeven. Uit deze tabel kan worden afgeleid dat een ruime meerderheid als voldoende of goed is aangemerkt (83%). Dit betekent dat meer dan een zesde (17%) als onvoldoende is beoordeeld.

##### Beoordeling vormgeving: quotes die een oordeel als onvoldoende illustreren

###### Aangifte:

*'Wat spelfouten, vergeten woorden en populair taalgebruik. "Wij zijn bij de meldster aan de bel gegaan". Ook dubbele woorden zoals "wij hoorden, wij hoorden". Geen logische opbouw. Er wordt eerst een voornaam van een verdachte genoemd, later volgt pas meer informatie.'*

<sup>14</sup> In Midden-Nederland zijn de PV's beoordeeld door twee DUO-leden: een politiefunctaris en een OM-medewerker (assistent-OvJ). In Zeeland-West-Brabant is de beoordeling uitgevoerd door drie DUO-leden: een politiefunctaris (OSA) en twee OM-medewerkers (parketsecretaris en assistent-OvJ). In Noord-Nederland zijn de PV's beoordeeld door twee politiefunctarissen van ZSM.

<sup>15</sup> Het verschil tussen een beoordeling 'voldoende' en 'goed' is dat een PV met de score 'voldoende' kwalitatief gezien beter kan, maar van voldoende niveau is om van waarde te zijn in de verdere afhandeling van het betreffende VVC-dossier. Een score 'goed' betekent dat het PV aan alle gestelde kwaliteitscriteria (zie bijlage 1) voldoet.

Bevindingen:

'Aandachtspunten: ik hoorde dat de bestuurder ZIJ.. Meerdere typ- en grammaticale fouten. Opbouw van het PV kan duidelijker, geen kopjes gebruikt waardoor het één lang PV is.'

'Aantal taalfouten is te groot. Dat raakt de betrouwbaarheid en geloofwaardigheid van het PV. Je kunt wel herleiden wat er is gebeurd, daar nemen we vaak genoeg mee.'

'De datum van opmaak ontbreekt. Niet bewust voor wie ze het PV schrijven. Veel te veel info in openingszin, een onlogische opbouw en veel te gedetailleerd. Geen zelfcorrectie of controle eigen werk. Slechte zinsopbouw en geen onderscheid van hoofd- en bijzaken.'

Getuigenverklaring:

'Er had meer doorgevraagd kunnen worden. Het verhaal neemt af en toe een verrassende wending. Er vallen dingen uit de lucht en het verhaal is niet compleet.'

De beoordelaars konden toelichten hoe of waarom zij tot een bepaald oordeel kwamen. Dit deden zij met name in het geval van een voldoende of een onvoldoende. Bij de score 'goed' voldeed het PV namelijk aan de eisen die in het beoordelingsinstrument stonden. Meermaals hebben ze daarbij ook aangegeven wat de juridische en/of praktische consequenties van een beoordeling als onvoldoende kunnen zijn.

In de door respondenten gegeven antwoorden valt op dat zij PV's als goed beoordelen wanneer deze voorzien zijn van een logische opbouw, zakelijk zijn opgesteld en goed leesbaar zijn. Soms is ten hoogste sprake van enkele taaltechnische fouten. Spelfouten, grammaticale fouten en populair taalgebruik zijn veel genoemde aspecten die hebben bijgedragen aan een oordeel als onvoldoende. Dit geldt ook voor het ontbreken van een deugdelijke opbouw (aanleiding, gebrek aan tussenkoppen) waardoor informatie 'uit de lucht komt vallen' of het PV als 'slecht leesbaar' of 'onbegrijpelijk' getypeerd wordt.

Het voorgaande impliceert dat niet alleen bij het oordeel onvoldoende, maar ook in het geval van een voldoende nog veel verbeteringen mogelijk zijn op taalkundig vlak. Zo geven beoordelaars aan dat zij relatief weinig PV's aantreffen zonder taalfouten. Dit wordt door hen als 'storend', 'onprofessioneel' en 'onzorgvuldig' ervaren. Alleen als er een substantieel aantal taalfouten in het PV werd geconstateerd, heeft een beoordelaar de score 'onvoldoende' gegeven. Daarbij is niet aan te geven wat een substantieel aantal is; dit verschilt per beoordelaar.

Tabel 3.1. Oordeel over vormgeving PV's naar type PV in aantallen (N = 150)<sup>16</sup>

Type PV	Oordeel over vormgeving (taal/opbouw)			Totaal
	Onvoldoende	Voldoende	Goed	
Aangifte	5 (19%)	13 (50%)	8 (31%)	26 (100%)
Aanhouding	0 (0%)	10 (43%)	13 (57%)	23 (100%)
Bevindingen	14 (29%)	21 (43%)	14 (29%)	49 (100%)
Getuigenverklaring	6 (21%)	18 (62%)	5 (17%)	29 (100%)
Verdachtenverhoor	1 (4%)	8 (35%)	14 (61%)	23 (100%)
<b>Totaal</b>	<b>26 (17%)</b>	<b>70 (47%)</b>	<b>54 (36%)</b>	<b>150 (100%)</b>

<sup>16</sup> Door afronding kunnen percentages 99, 100 of 101 procent bedragen. Dit geldt ook voor navolgende tabellen.

## Beoordeling vormgeving: quotes die een oordeel als goed illustreren

### Aangifte:

'Het strafbare feit is goed omschreven en de rol van de twee verdachten ook. Je voelt precies wat daar gebeurd is.'  
'Heel erg netjes, de volgorde staat keurig vermeld (waar is het begonnen en waar eindigt het).'

### Aanhouding:

'De verbalisant laat blijken in zijn schrijven te weten waar hij mee bezig is (aanhouding/bewijs).'

### Bevindingen:

'Beschrijving beelden. Volledig. De essentie is goed beschreven. De spelling en grammatica zijn juist. Kortom – zoals het hoort.'

'Keurig PV. Goede opbouw, logisch verhaal. Taalgebruik op juiste wijze. Compliment.'

### Getuigenverklaring:

'Voldoet aan de norm, duidelijke uiteenzetting van hetgeen getuige gezien heeft. Logische opbouw en in correct Nederlands opgeschreven.'

### Verdachtenverhoor:

'Volledig. Qua opbouw logisch. Correct Nederlands. Zaak zelf bij ZSM behandeld. Collega's kregen compliment van de reclassering over het sociaal verhoor.'

## 3.2 Inhoudelijk oordeel per type PV

In tabel 3.2 staat het inhoudelijk oordeel van PV's weergegeven. Uit deze tabel kan worden afgeleid dat meer dan vier op de tien PV's (41%) op inhoudelijk vlak als onvoldoende beoordeeld wordt. Dit geldt voor meer dan de helft ( $n = 27$ , 55%) van de PV's van bevindingen.

## Inhoudelijke beoordeling: quotes die een oordeel als onvoldoende illustreren

### Aangifte:

'Het is een hele summiere aangifte. De mannen kwamen op aangever aflopen. Maar met welke snelheid? Wat zeiden ze? Hoe keken ze? Er werd vijf keer geprobeerd hem te steken, maar op welke manier?'

'De aanleiding tot het strafbare feit staat niet omschreven. Het element van het strafbare feit is niet duidelijk genoeg omschreven: of aangever zich echt bedreigd heeft gevoeld. De hele aangifte bestaat uit een gekopieerde vraag en een gekopieerd antwoord uit een eerdere verdachteverklaring van deze aangever. Dat is volstrekt onvoldoende voor een goede aangifte.'

'Op één punt zijn de redenen van wetenschap onvoldoende uitgewerkt. Dat is wel een belangrijk punt, namelijk welke goederen zijn weggenomen. Daarnaast mist een verwijzing naar de goederenbijlage. Dit kan cruciaal zijn.'

'Te weinig de 7 W's toegepast waardoor er nog wat open eindjes zijn in de zaak. Bijvoorbeeld: aangever wijst iemand aan in de aangifte, want er is al drie keer eerder een ruit ingegooid over de afgelopen maanden. Maar er komt niet naar voren welke rol de verdachte bij die eerdere vernielingen zou hebben en nadere info over de genoemde verdachte ontbreekt.'

'Doorlopend verhaal dus gebruik van de 7 W's niet te achterhalen. Een situatieschets had nog toegevoegd kunnen worden. Er worden foto's bij de aangifte gevoegd, maar nergens blijkt wie de foto's gemaakt heeft: de politie of de aangever zelf?'

### Aanhouding:

'Aanhouding door winkeleigenaar (de burger), maar er is in het PV niet uitgelegd wat er is gebeurd en hoe deze de verdachte heeft aangehouden.'

'Als grond voor de aanhouding is alleen heterdaad genoemd. De basis van de verdenking is niet opgenomen. Dit is wel af te leiden uit het PV bevindingen, maar ook niet concreet beschreven.'

### Bevindingen:

'De feiten en omstandigheden rondom de verdenking zijn onvoldoende onderbouwd. De verdachte spreekt uit dat hij kennelijk gewond is aan arm en been. Die verwondingen worden niet gezien door de verbalisant. Dat er een verwonding aan de arm is, is wel af te leiden door de zinsnede dat "de verdachte langs voren werd geboeid". Het verhaal is onduidelijk.'

'Je houdt iemand aan voor mishandeling. Dan moet je ook pijn en/of letsel beschrijven en dat is niet gebeurd. Er moet een vervolg-PV gemaakt worden. Bovendien gaat het hier om intimidatie en niet bedreiging. De juridische kennis is hier dus onvoldoende.'

'Uit het PV blijkt niet wie wat heeft gezien. Het PV is door twee collega's opgemaakt, maar spreekt vaak over "ik zag..". Maar welke collega was dat? Er is een cautie aan verdachte medegedeeld, waarop de verdachte gaat verklaren. Maar welke collega heeft de cautie medegedeeld?'

'Het is een onduidelijke beschrijving van hetgeen heeft plaatsgevonden. [...] Je kunt het nu niet plaatsen. Onduidelijk of alle bewoners zijn gesproken of alleen diegenen die thuis waren. Op zichzelf roept dit PV te veel vragen op.'

### Getuigenverklaring:

'Er wordt goed doorggevraagd, maar er had nog meer doorggevraagd moeten worden hoe de getuige weet dat het dezelfde personen waren die ze gisteren hadden gezien (om tot de kern te komen). Dit is nodig om hen aan het delict te kunnen koppelen.'

'In het PV staat dat de getuige verklaarde waarna een opsomming volgt die getuige niet gezegd kan hebben. Dit blijken de bevindingen van de verbalisant te zijn. Dit tast de betrouwbaarheid van de verklaring ernstig aan en levert ter terechtzitting discussie op. Slordig en slecht.'

'Er is onvoldoende doorggevraagd op de verklaring van getuige. Wat gebeurde er bij de slagerij? En wat precies? Wat viel je op aan de personen en wat zijn hun signalementen? Er zijn geen controlevragen gesteld. De betrouwbaarheid van de verklaring checken, daar gaat het om. Zowel de persoon als inhoud van de verklaring: hoe weet jij dat en hoe kon je zien wat je zag?'

### Verdachtenverhoor:

'De datum van het strafbare feit wordt in de verklaring niet genoemd. Een sociale verklaring is niet opgenomen, omdat de verdachte anderhalve maand geleden uitgebreid verhoord is. Echter is niet de vraag gesteld: is er wat veranderd sinds die tijd?'

'Er wordt op cruciale vragen, waarop dit verhoor ziet, niet of onvoldoende doorggevraagd. De kwestie is kennelijk dat de verdachte een voertuig heeft bestuurd onder invloed van alcohol of drugs. Verdachte verklaart een auto en een scooter te hebben bestuurd. De vraag over welk voertuig en wanneer blijft achterwege. Dan komt de vraag over drugs, die de verdachte de afgelopen 48 uur heeft gebruikt. Daarvoor heeft de verdachte verklaard elke dag wel een joint te roken, maar antwoordt dat hij voor het eten een joint heeft gerookt (welke eten, wanneer: het gaat over 48 uur).'

'Het sociaal verhoor – persoonsgericht verhoor – is onvoldoende. Het zakelijke gedeelte is niet logisch opgebouwd. De getuige wordt niet ondervraagd over diens aandeel in het geweld. Bewijstechnisch is het verhoor onvoldoende. De 7 W's zijn bijna niet gebruikt en redenen van wetenschap blijken onvoldoende. De eigen waarnemingen van de verdachte zijn onvoldoende belicht.'

Ook hier konden beoordelaars toelichten hoe of waarom zij tot een bepaald oordeel kwamen. Dit deden zij met name in het geval van een voldoende of een onvoldoende. Bij de score 'goed' voldeed het PV namelijk aan de eisen die in het beoordelingsinstrument stonden. Rondom *aanhoudingen* constateren beoordelaars dat meermaals de grond op basis waarvan bevoegdheden worden toegepast, ontbreekt. Dit kan volgens hen gelden als een juridisch vormverzuim en strafvermindering tot gevolg hebben. Op het vlak van *bevindingen* missen aspecten als de aanleiding van een zaak, de redenen van wetenschap, de essentiële elementen van het strafbare feit (locatie, tijdstip, type feit), de onderbouwing daarvan (zoals een beschrijving van het letsel in geval van mishandeling) en het verband met de verdachte(n). Dergelijke gebreken worden ook geconstateerd in *aangiften*. Rondom *getuigenverklaringen* komt daar, blijkens de gegeven toelichtingen, bij dat onvoldoende wordt doorgevraagd op relevante omstandigheden of het signalement van verdachte(n). Ook wordt de betrouwbaarheid van getuigen volgens beoordelaars onvoldoende getoetst met controlevragen. Dergelijke gebreken leiden er volgens beoordelaars toe dat de juridische kern voor het kwalificeren van gedrag als strafbaar ontbreekt. Bovendien kan dit volgens hen implicaties hebben voor de bewijsbaarheid van strafbare feiten. Uit de toelichtingen op de als onvoldoende aangemerkte *verdachtenverklaringen* kan tot slot worden afgeleid dat onvoldoende aandacht besteed is aan het sociaal verhoor, wat voor de keuze van de afhandeling van een strafbaar feit relevant is (de 'afdoening') of dat het onderscheid tussen het zakelijke en inhoudelijke deel van het verhoor ontbreekt.

Tabel 3.2. Inhoudelijk oordeel PV's naar type PV in aantallen (N = 150)

Type PV	Inhoudelijk oordeel			Totaal
	Onvoldoende	Voldoende	Goed	
Aangifte	9 (35%)	11 (42%)	6 (23%)	26 (100%)
Aanhouding	7 (30%)	5 (22%)	11 (48%)	23 (100%)
Bevindingen	27 (55%)	10 (20%)	12 (24%)	49 (100%)
Getuigenverklaring	11 (38%)	12 (41%)	6 (21%)	29 (100%)
Verdachtenverhoor	7 (30%)	6 (26%)	10 (43%)	23 (100%)
<b>Totaal</b>	<b>61 (41%)</b>	<b>44 (29%)</b>	<b>45 (30%)</b>	<b>150 (100%)</b>

### Inhoudelijke beoordeling: quotes die een oordeel als goed illustreren

#### Aangifte:

'De aangifte is goed opgenomen, er zit heel veel goede informatie in. Er zijn op veel relevante punten vragen gesteld die nuttig kunnen zijn voor de opsporing.'

'Ik krijg antwoord op alle belangrijke vragen, namelijk waar er is ingebroken, op welke wijze dat is gebeurd en er is goede informatie over het pand waar is ingebroken (alles was afgesloten, binnendeuren waren afgesloten).'

#### Aanhouding:

'Alles staat erin, kort en krachtig' en 'mooie kopjes, kort en krachtig'.

#### Bevindingen:

'De politie heeft kritisch op de plaats delict onderzoek gedaan en schrijft op wat ze gevraagd hebben aan aangever.'

De aangever lijkt geen open kaart te spelen en de politie benoemt dat: "Wij hadden het gevoel dat..". Ook wordt iemand gesproken die anoniem wenst te blijven en dat wordt voldoende gerelateerd, zodat de rol van die persoon en relevantie van hetgeen die persoon zegt duidelijk zijn.'

*'Beste PV van de dag, goede redenen van wetenschap, goede tijdsstructuur (je kunt precies volgen wat er gebeurt) en ik kan communicatie goed volgen.'*

Getuigenverklaring:

*'Het PV voldoet in zijn geheel aan de hiernaast opgesomde criteria. Goed weergegeven en goed doorgevraagd. Verklaring roept geen vragen op en is goed bruikbaar voor het bewijs!'*

Verdachtenverhoor:

*'Omdat kernelementen voor minderjarigen aan de orde komen: denk aan Halt, afstand goederen, advocaat, opbouw verhoor.'*

*'Heel goed. Het betreft een sociaal verhoor. Heel uitgebreid en netjes. Je merkt het verschil in collega's die weten waar ze het over hebben en emotioneel erboven staan in het verhoor. Dat ze zich niet gaan inleven in de verdachte en steady blijven tijdens verhoor.'*

### 3.3 Eindoordeel kwaliteit PV

In Tabel 3.3 staat het eindoordeel van de 150 beoordeelde PV's weergegeven. Uit deze tabel kan worden afgeleid dat het kwaliteitsoordeel bij meer dan een derde (39%) een onvoldoende is. Het gaat ook nu met name om PV's van bevindingen ( $n = 26$ ), hoewel ook binnen de andere typen PV's een onvoldoende geen uitzondering is.<sup>17</sup>

#### Eindoordeel: quotes die een oordeel als onvoldoende illustreren

Aangifte:

*'Onvoldoende duidelijk wat er is gebeurd. Is er sprake van een strafbaar feit? Er zit geen opbouw in, relevantie en zakelijkheid ontbreken, niet goed bevraagd door verbalisant.'*

*'Het heeft aan juridische kennis ontbroken om goed door te vragen op het cruciale punt (hier zou een OPCO op moeten wijzen na de aangifte, zodat dit voorkomen kan worden). Consequentie hiervan is dat het nu een sepot wordt.'*

Aanhouding:

*'Ze hebben wel het goede artikel, ID is goed, leggen alles goed vast, maar de kern ontbreekt. Hier had op gestuurd moeten worden.'*

Bevindingen:

*'Kennis waarom die woningen zijn bezocht, staat niet weergegeven. Dit kan het opsporingsonderzoek vertragen. Wellicht deze mensen opnieuw horen als getuigen. Als deze zaak met mij besproken zou zijn, had ik hem teruggegeven. Het gaat om een slachtoffer van 79 jaar oud. Dan wil ik geen open eindjes.'*

<sup>17</sup> In de dataset bleken in eerste instantie ook 32 PV's opgenomen te zijn die door aspiranten zijn opgesteld. Dit betroffen PV's van startbekwame medewerkers die begin 2019 hun initiële opleiding hadden afgerond, maar eind 2018 nog student waren. Deze 32 PV's waren: aanhouding ( $n = 1$ ), bevindingen ( $n = 10$ ), getuigenverklaring ( $n = 15$ ) en verdachtenverhoor ( $n = 6$ ). Deze PV's zijn door de betreffende beoordelaars op dezelfde wijze beoordeeld als de 150 PV's van startbekwame medewerkers. Uit de analyse van deze 32 beoordelingen blijkt dat als eindoordeel 38% als onvoldoende is beoordeeld, 34% als voldoende en 28% als goed. Deze uitslag is nagenoeg gelijk aan het eindoordeel van de 150 PV's van startbekwame medewerkers met respectievelijk de scores 39% onvoldoende, 34% voldoende en 27% goed (zie tabel 3.3). Qua taal, opbouw en inhoud bleken de geconstateerde gebreken eveneens niet substantieel af te wijken ten opzichte van de gebreken die geconstateerd zijn in de steekproef van 150 PV's.



*'Omdat bevoegdheden niet juist zijn toegepast, kan de verklaring van verdachte niet worden gebruikt bij het verdere onderzoek.'*

Getuigenverklaring:

*'Het PV moet teruggestuurd worden om aan te vullen, want deze verklaring voegt niets toe aan de bewijsbaarheid van de zaak. Aanvullende vragen zullen moeten worden gesteld als dit een belangrijke getuige is.'*

*'Er is niets verklaard over het geweld dat door de verdachte gepleegd zou zijn. Terwijl de getuige er wel naar staat te kijken. De verklaring voegt niets toe aan de bewijskracht.'*

*'Dit is een voorbeeld van een PV waarbij niet wordt afgevraagd: "Voor wie schrijf ik dit?" De opsporing moet hier verder mee kunnen en dat is nu niet het geval.'*

Verdachtenverhoor:

*'Procedureel is het niet goed gegaan. Het is te hopen dat er bewijstechnisch voldoende is, want deze verklaring is tricky omdat de moeder erbij zit.'*

*'Door het ontbreken van persoonlijke omstandigheden is het moeilijk(er) om een juiste afdoening te kiezen.'*

De beoordelaars verwijzen in de toelichting op hun kwaliteitsoordeel veelal terug op de toelichting die zij bij het oordeel over de elementen vormgeving en inhoud hebben gegeven. Diegenen die een aanvullende toelichting geven, wijzen overwegend op de consequenties die een als onvoldoende aangemerkt PV kan hebben.<sup>18</sup> Het meest genoemd is het heenzenden van een verdachte vanwege een vormfout of het seponeren van zaken vanwege een gebrek aan informatie om een tenlastelegging op te maken c.q. de bewijswaarde van het PV (*'het is mij niet duidelijk wie ik wat kan verwijten'*). Daarnaast kunnen als onvoldoende aangemerkte PV's volgens beoordelaars leiden tot bewijsuitsluiting vanwege niet-buikbare verklaringen of het 'teruggeven' van zaken, zodat een nieuw PV opgemaakt kan worden (*'meerwerk'*, *'herstel PV'*). In het laatste geval kan dit betekenen dat aangevers, getuigen of verdachten opnieuw – maar dan gericht – zullen moeten worden ondervraagd, dat explicieter verantwoording zal moeten worden afgelegd over de achterliggende redenen voor het inzetten van bevoegdheden of dat bevindingen en omstandigheden worden verduidelijkt en de redenen van wetenschap (wie weet wat waarom) worden toegelicht.

Overigens wordt enkele malen ook opgemerkt dat een als onvoldoende aangemerkt PV niet de doorslag hoeft te geven. In dergelijke gevallen is het PV weliswaar onvoldoende, maar kan dit worden gecompenseerd door andere PV's in het zaaksdossier, waardoor in zijn geheel voldoende informatie aanwezig is om te besluiten tot het starten van de strafrechtelijke vervolging. In enkele gevallen kan dit ertoe leiden dat, hoewel een PV inhoudelijk als onvoldoende wordt beoordeeld, beoordelaars bij het kwaliteitsoordeel toch tot een (magere) voldoende komen. Andersom – en niet onbelangrijk – is er volgens beoordelaars ook in het geval van een voldoende meer informatie te verzamelen, mits de goede vragen zouden zijn gesteld en (nog) consequenter de 'zeven W's' zouden zijn gehanteerd. Beoordelaars die een toelichting van een dergelijke strekking geven, stellen dat onder andere dit de 'sterkte' van het dossier ten goede komt.

<sup>18</sup> Omdat het geen standaardvraag was of een onvoldoende in de optiek van beoordelaars consequenties zou kunnen hebben en, zo ja, welke dan, is dit niet gekwantificeerd.

Tabel 3.3 Eindoordeel PV's in aantallen (N = 150)

Type PV	Eindoordeel			Totaal
	Onvoldoende	Voldoende	Goed	
Aangifte	10 (38%)	12 (46%)	4 (15%)	26 (100%)
Aanhouding	6 (26%)	6 (26%)	11 (48%)	23 (100%)
Bevindingen	26 (53%)	13 (27%)	10 (20%)	49 (100%)
Getuigenverklaring	10 (34%)	14 (48%)	5 (17%)	29 (100%)
Verdachtenverhoor	7 (30%)	6 (26%)	10 (43%)	23 (100%)
<b>Totaal</b>	<b>59 (39%)</b>	<b>51 (34%)</b>	<b>40 (27%)</b>	<b>150 (100%)</b>

### Eindoordeel: quotes die een oordeel als goed illustreren

#### Aangifte:

'Als OM'er kan ik hiermee uit de voeten en een voorbeeld van hoe het moet.'

#### Aanhouding:

'Positief: volledig in feiten en omstandigheden, ook het juiste artikel. Kan goed mee gewerkt worden.'

#### Bevindingen:

'Good police work: ze zijn kritisch en schrijven op wat ze gedaan hebben op PD.'

'Keurig PV. Goede opbouw, logisch verhaal. Taalgebruik op juiste wijze. Compliment.'

#### Getuigenverklaring:

'Duidelijk en beknopt weergegeven, goed doorgevraagd en alle bestanddelen van het delict verwerkt. Ik word blij van deze verklaring! Door als eerste vraag te stellen wat de getuige wel/niet heeft gezien van de mishandeling ontstaat er direct een gericht verhoor zonder ballast. De regie ligt duidelijk bij verbalisant en dat is ook de bedoeling.'

#### Verdachtenverhoor:

'Schoolvoorbeeld van hoe het hoort. Woorden verdachte gebruikt. Tijd genomen. Rust bewaard.'

## 3.4 Resumé

In dit hoofdstuk is de beoordeling weergegeven van 150 PV's die zijn opgesteld door startbekwame medewerkers. De PV's zijn door politie- en OM-functionarissen op twee elementen beoordeeld: vormgeving (taal, opbouw) en inhoud. Daarnaast hebben zij per PV een eindoordeel gegeven over de kwaliteit. De belangrijkste bevindingen zijn als volgt:

- taalkundig is circa een zesde (17%) van de PV's als onvoldoende beoordeeld. Dit oordeel werd enkel gegeven in het geval van meerdere storende spel- en stijlfouten (waaronder populair taalgebruik) of het ontbreken van een logische opbouw. Beoordelaars ervaren het feit dat er vrijwel geen PV's zonder taalfouten zijn als 'storend', 'onprofessioneel' en 'onzorgvuldig'
- inhoudelijk krijgt meer dan vier op de tien PV's (41%) het oordeel onvoldoende. Beoordelaars komen tot dit oordeel omdat de precieze situatie en omstandigheden hen – als lezer die er niet bij is geweest – niet duidelijk worden. Deze onduidelijkheid kan gaan om het inzetten van bevoegdheden, de toedracht van een zaak, de (onderbouwing van de) juridische kwalificatie, redenen van wetenschap en de bewijslast. Uit hun antwoorden blijkt dat onduidelijkheden juridische implicaties kunnen hebben, waaronder de bruikbaarheid van verklaringen, vormverzuim en seponeren

- het kwaliteitsoordeel als geheel is in bijna vier van de tien PV's (39%) onvoldoende. Dit oordeel hangt veelal samen met de beoordeling van het inhoudelijk deel, al dan niet in combinatie met taalkundige onvolkomenheden. Een als onvoldoende beoordeeld PV kan implicaties hebben voor het opsporingsproces, bijvoorbeeld omdat verklaringen niet bruikbaar zijn of de precieze situatie en omstandigheden in (aanvullende) verhoren zullen moeten worden gespecificeerd of verduidelijkt. Ook kan het ertoe leiden dat aan zaken geen vervolg zal kunnen worden gegeven.

## 4. Conclusies en aanbevelingen

Het doel van de uitgevoerde quick scan was om inzicht te krijgen in welke mate startbekwame allround politiemedewerkers GGP (niveau 4) in basisteams het gevraagde kwaliteitsniveau leveren bij de afhandeling en schriftelijke vastlegging van VVC-delicten. In de voorgaande twee hoofdstukken zijn de bevindingen uit de verschillende onderzoeksactiviteiten (werkbezoeken, beoordeling PV's en focusgroepen) weergegeven. In dit hoofdstuk worden achtereenvolgens de conclusies getrokken (§4.1) en de geïdentificeerde aangrijpingspunten voor kwaliteitsverbetering gepresenteerd (§4.2).

### 4.1 Conclusies

Na het afronden van de initiële opleiding begint volgens de Politieacademie een periode van verdere professionalisering waarin startbekwame medewerkers geleidelijk vakbekwaam worden. Het is voor zowel startbekwame als seniore respondenten echter onduidelijk wat deze periode inhoudt en wat er van een startbekwame medewerker verwacht mag worden ten aanzien van de kwaliteit van afhandeling van VVC-delicten. In het verlengde daarvan is het voor respondenten eveneens onduidelijk wat de term vakbekwaamheid inhoudt en vanaf welk moment een startbekwame medewerker vakbekwaam is.

Zowel startbekwame als seniore respondenten ervaren relatief weinig verschil in geleverde kwaliteit tussen start- en vakbekwame medewerkers. Het aantal jaren werkervaring lijkt geen verklarende factor te zijn. Het is eerder persoonsafhankelijk. Zo worden door seniore respondenten sterke onderlinge verschillen in kennisniveau en vaardigheden ervaren tussen allround politiemedewerkers (of zij nu start- of vakbekwaam zijn) aangaande de afhandeling van VVC-delicten. De houding en het gedrag van startbekwame medewerkers worden door seniore respondenten doorgaans als (zeer) positief ervaren. Startbekwame medewerkers zijn volgens hen doorgaans leergierig, gedreven (*'willen zich bewijzen'*), stellen (nog) vragen en zijn, indien nodig, bereid om hun werkwijze aan te passen.

De meeste startbekwame respondenten ervaren in de praktijk dat zij in beperkte mate zijn opgeleid om VVC-delicten af te kunnen handelen. Bij het VVC-team leren startbekwame medewerkers naar eigen zeggen welke kwaliteit nodig is bij de (schriftelijke) afhandeling van VVC-delicten. Hun ervaring bij het VVC-team geeft startbekwame medewerkers houvast bij het opnemen van aangiften en verklaringen en bij het afwegen van hetgeen zij vastleggen in processen-verbaal. Over het algemeen zijn startbekwame respondenten tevreden over de geleverde kwaliteit bij de afhandeling van VVC-delicten. Daarbij merken ze wel op dat, gegeven de beperkte mate van feedback die zij ontvangen, ze echter niet met zekerheid kunnen zeggen of hun opgeleverde producten kwalitatief goed zijn. De uitkomst van de indicatieve steekproef van 150 PV's suggereert dat dit niet altijd het geval is.

Uit de beoordeling van de 150 PV's blijkt namelijk dat taalkundig circa een zesde (17%) van de PV's onvoldoende is. Dit oordeel werd enkel gegeven in het geval van meerdere storende spel- en stijffouten (waaronder populair taalgebruik) of het ontbreken van een logische opbouw. Beoordelaars ervaren het feit dat er vrijwel geen PV's zonder taalfouten zijn als 'storend', 'onprofessioneel' en 'onzorgvuldig'. Inhoudelijk krijgt meer dan vier op de tien PV's (41%) het oordeel onvoldoende. Beoordelaars komen tot dit oordeel omdat de precieze situatie en omstandigheden hen – als lezer die er niet bij is geweest – niet duidelijk worden. Deze onduidelijkheid kan gaan om het inzetten van bevoegdheden, de toedracht van een zaak, de (onderbouwing van de) juridische kwalificatie, redenen van wetenschap en de bewijslast. Het kwaliteitsoordeel als geheel is in bijna vier van de tien PV's (39%) onvoldoende. Dit oordeel

hangt veelal samen met de beoordeling van het inhoudelijk deel, al dan niet in combinatie met taakkundige onvolkomenheden. Een als onvoldoende beoordeeld PV kan implicaties hebben voor het opsporingsproces, bijvoorbeeld omdat verklaringen niet bruikbaar zijn of de precieze situatie en omstandigheden in (aanvullende) verhoren zullen moeten worden gespecificeerd of verduidelijkt. Ook kan het ertoe leiden dat aan zaken geen vervolg zal kunnen worden gegeven.

De bevindingen uit de steekproef van 150 PV's sluiten aan bij de ervaringen van seniore respondenten. Zo geven seniore respondenten aan dat, uitzonderingen daargelaten, startbekwame medewerkers doorgaans moeite hebben met het beschrijven van de kern (hoofd- en bijzaken scheiden), onvoldoende doorvragen naar opsporingsrelevante informatie en onvoldoende kennis hebben over de inzet van bevoegdheden en het opmaken van dossiers en vorderingen. Ten aanzien van deze geconstateerde gebreken in de afhandeling van VVC-delicten geven seniore respondenten overigens aan dat deze niet uniek zijn voor startbekwame medewerkers. Zij constateren deze gebreken ook bij vakbekwame medewerkers.

Op basis van de ervaringen van start- en vakbekwame respondenten kunnen vijf typen oorzaken voor kwaliteitsverlies worden geïdentificeerd. Deze zijn: (1) een gebrek aan motivatie en betrokkenheid bij de afhandeling van VVC-delicten, (2) contextuele factoren tijdens de afhandeling van VVC-delicten, (3) gebrek aan (bijscholing in) opsporingskennis- en vaardigheden, (4) te vrijblijvende sturing, coördinatie en beoordeling op kwaliteit en (5) de invloed van digitale middelen op de schriftelijke afhandeling van VVC-delicten (zie hoofdstuk twee voor een nadere uitwerking van deze oorzaken).

### 4.2 Aangrijpingspunten voor kwaliteitsverbetering

In de interviews en de focusgroepen met startbekwame en seniore respondenten zijn uiteenlopende aanbevelingen gedaan. De geïdentificeerde aangrijpingspunten voor kwaliteitsverbetering bij de afhandeling van VVC-delicten kunnen onderverdeeld worden in twee categorieën: (1) investeren in kennisdeling en trainen van opsporingsvaardigheden en (2) optimaliseren van de wijze waarop de afhandeling van VVC-delicten in basisteams is ingericht.

#### 4.2.1 Investeren in kennisdeling en trainen van opsporingsvaardigheden

Gegeven het gebrek aan opsporingskennis en -vaardigheden onder allround politiemedewerkers GGP is het volgens respondenten van groot belang dat zowel binnen de initiële opleiding aan de Politieacademie als in de praktijk geïnvesteerd wordt in kennisdeling en het veelvuldig trainen van vaardigheden. Dit betreft niet alleen het aanleren van kennis en vaardigheden bij startbekwame medewerkers, maar ook het op peil houden daarvan bij vakbekwame medewerkers. In het navolgende worden daartoe een aantal aanbevelingen gedaan.

##### *a. Optimaliseren aansluiting initiële opleiding op de werkpraktijk in basisteams*

Om startbekwame medewerkers adequaat voor te bereiden op de afhandeling van VVC-delicten wordt het door respondenten van belang gevonden dat in de initiële opleiding:

- Docenten actuele kennis hebben van de praktijk. Verplicht docenten daarom om eens per jaar of twee jaar een nader te bepalen periode in een basisteam bij het VVC-team aan de afhandeling van VVC-delicten te werken.
- Gastdocenten substantieel ingezet worden. Nodig zorgvuldig geselecteerde zaakscoördinatoren, kwaliteitscontroleurs en officieren van justitie uit om relevante casuïstiek toe te lichten.
- Werkbezoeken worden georganiseerd bij ZSM, het OM en de Rechtbank. Zodoende krijgen aspiranten zicht op de gehele opsporingsketen en wordt de 'black box' inzichtelijk gemaakt.

- Veelvuldig en realistisch geoefend wordt met de afhandeling van VVC-delicten. Om vaardig te worden moeten aspiranten niet alleen in de praktijkstages, maar ook op de Politieacademie oefenen met VVC-casuïstiek. Daarbij dienen realistische elementen als tijdsdruk en het werken met BVH en BOSZ geïntegreerd te worden evenals financiële en digitale componenten bij de afhandeling van VVC-delicten.
- Tijdens de praktijkstages structureel tijd wordt ingeruimd voor de afhandeling van VVC-delicten en studenten daarbij begeleid worden. Zie het tekstkader '*Best practice: Structurele begeleiding bij het VVC-team tijdens drie praktijkstages*' voor een mogelijke uitwerking daartoe op basis van goede ervaringen in de praktijk.
- Strenger geëxamineerd gaat worden op de parate kennis van strafbare feiten en bevoegdheden. Dit komt niet alleen de schriftelijke afhandeling van VVC-delicten ten goede zo is de verwachting bij respondenten, maar ook het handelen op straat.
- Bovendien zou in de opleiding, maar meer nog bij werving- en selectie, nadrukkelijk aandacht besteed moeten worden aan de opsporingstaak van allround politiemedewerkers en daarmee aan verwachtingsmanagement. Het afhandelen van VVC-delicten is immers een kerntaak. De uitvoering van dit onderdeel van het takenpakket moet aan het begin al duidelijk zijn voor kandidaten en studenten. Wellicht kan de functie voor de afhandeling van VVC-delicten ook '*opengezet*' worden voor kandidaten die geen '*blauwtraject*' hoeven te doorlopen (geen opleiding voor de noodhulp) en direct in het VVC-team worden geplaatst.

### **Best practice: structurele begeleiding bij het VVC-team tijdens drie praktijkstages**

Om aankomende allround politiemedewerkers GGP (niveau 4) voor te bereiden op de uitvoering van de kerntaak opsporing, worden studenten tijdens drie praktijkstages begeleid bij de afhandeling van VVC-delicten. Door de gestructureerde invulling van deze stages, is de ervaring in dit basisteam dat, hoewel het de nodige investering vergt van begeleiders, studenten niet meer opzien tegen de afhandeling van VVC-delicten en, nadat zij hun opleiding hebben afgerond, direct aan de slag kunnen bij het VVC-team. Bovendien hebben studenten doorgaans een zodanige band met hun coach opgebouwd, dat deze als een '*VVC-mentor*' fungeert als zij als startbekwame medewerker instromen in het basisteam.

#### *Praktijkstage in tertiël 5*

Studenten worden vanaf hun praktijkstage in tertiël vijf begeleid bij de afhandeling van VVC-delicten. In tertiël 5 bedraagt de duur van deze begeleiding vier weken: twee weken bij de afdeling werkvoorbereiding en twee weken bij het VVC-team. Bij de afdeling werkvoorbereiding leren studenten de daar ingeleverde aangiften van collega's '*begrijpend te lezen*' (is het compleet, wat betekent deze aangifte vanuit opsporingsperspectief) en een eerste opvolging aan aangiften te geven. Voorbeelden hiervan zijn het uitkijken van beelden en het opmaken van vorderingen art. 126 Strafvordering. Bij de aansluitende tweeweken bij het VVC-team worden de studenten door een coach (een-op-een) begeleid bij het aanleren van het maken van een verhoorplan, het uitvoeren van een getuigen- en verdachtenverhoor en eventueel het opmaken van het eerste summier dossier.

#### *Praktijkstage in tertiël 7*

De bedoeling is dat studenten tijdens de praktijkstage in tertiël zeven zoveel mogelijk ervaring opdoen met de afhandeling van VVC-zaken in het VVC-team. Studenten worden daartoe ingedeeld in tweetallen en ieder koppel krijgt een coach toegewezen. Gedurende een periode van vier weken gaan '*de koppeltjes*' aan de slag met de afhandeling van VVC-delicten waarbij de coach de voortgang monitort en dient als vraagbaak. De studenten voeren zodoende allerlei opsporingsactiviteiten uit, waaronder het horen van getuigen en verdachten en het opmaken van dossiers. De praktijk wijst uit dat elk koppel gemiddeld vijf VVC-zaken uitvoert in deze periode.

### *Praktijkstage in tertiël 9*

Tijdens deze laatste praktijkstage in tertiël negen gaan studenten vier maanden op individuele basis aan de slag. Vanuit hun opleiding hebben studenten een examenopdracht gekregen (proeve van bekwaamheid); zij moeten een dossier opmaken met daarin een aangiftegesprek, getuigenverhoor en verdachtenverhoor. Naast het maken van een summier dossier moet er een vordering (art. 126 Strafvordering) en een ontnemingsberekening worden gemaakt. Eveneens moeten de studenten een journaal opmaken waarin de gemaakte keuzes bij de opbouw van het dossier worden benoemd. Tijdens het mondelinge examen op de Politieacademie worden studenten hierop bevraagd.

### *b. Koppeling van een startbekwame medewerker aan een VVC-coach*

Er is geen formeel traject dat startbekwame medewerkers dienen te volgen om een vakbekwame medewerker te worden. Tegelijkertijd ervaren de meeste startbekwame respondenten dat zij nog veel moeten leren aangaande de afhandeling van VVC-delicten, maar daarbij weinig tot geen begeleiding krijgen. Het is daarom aan te bevelen om elke startbekwame medewerker te koppelen aan een zogenoemde VVC-coach. Dit is een vaste medewerker uit het VVC-team die als 'een laagdrempelige vraagbaak' kan dienen en periodiek met een startbekwame medewerker de kwaliteit van zijn of haar schriftelijk werk doorspreekt. In dat kader wordt ook aanbevolen om startbekwame medewerkers na afronding van hun initiële opleiding zo snel mogelijk te plaatsen (het liefst aansluitend) bij het VVC-team. In een eenheid is daartoe een korte opleiding 'Van blauw naar grijs' ontwikkeld die medewerkers volgen voordat zij bij het VVC-team worden geplaatst. In deze opleiding worden voor de afhandeling van VVC-delicten relevante wetskennis (strafrecht en strafvordering) en werkprocedures uitgelegd.

### *c. Organiseren van periodieke bijscholing*

Uit de interviews en focusgroepen blijkt dat niet alleen de kwaliteit van startbekwame medewerkers te wensen overlaat, maar ook de afhandeling van VVC-delicten door vakbekwame medewerkers gebreken kent. Volgens respondenten is het vanuit kwaliteitsoogpunt noodzakelijk dat er aangaande de afhandeling van VVC-delicten periodieke bijscholing van allround politiemedewerkers gaat plaatsvinden. Dit met als doel om enerzijds meer inzicht te verkrijgen in het gehele opsporingsproces en de mogelijk daaropvolgende strafrechtshetketen. Anderzijds om de uitleg van nieuwe wetgeving en procedures. De informatievoorziening op dit laatste punt gebeurt veelvuldig digitaal (per e-mail en de jaarlijkse 'prof-check'), maar dit wordt niet als effectief ervaren. Aanbevolen wordt om bijscholingsdagen te organiseren waarbij medewerkers in het basisteam gezamenlijk met een deskundige interactief aan de slag gaan om hun kennis en vaardigheden op peil te houden. Daarbij worden de volgende aspecten van belang gevonden:

- opruimen van kwaliteitscriteria processen-verbaal (waaraan moet een type PV voldoen)
- aandacht voor en afgestemd op de afhandeling van VVC-delicten: het opmaken van vorderingen, toepassing verhoortechnieken, digitaal en financieel reageren, inbeslagname van goederen en dossieropbouw
- faciliteren van periodiek contact met ZSM en de OvJ, bijvoorbeeld via werkbezoeken bij de betreffende ZSM-werklocatie. Dit werkt drempelverlagend in het contact en geeft inzicht in de strafrechtshetketen, elkaars perspectief op VVC-delicten en de afhandeling daarvan. Het bespreken van 'eigen werk' verdient daarbij aanbeveling om zodoende als allround politiemedewerker te begrijpen wat goed is en wat beter kan. Zie het tekstkader 'Best practice: Periodieke bijscholing in de afhandeling van VVC-delicten' voor een mogelijke invulling hiervan.

Een aantal senioren respondenten stelt dat allround politiemedewerkers die betrokken zijn bij de afhandeling van VVC-delicten periodiek gecertificeerd moeten gaan worden. Dit biedt volgens hen de beste waarborg dat de geleverde kwaliteit aan een nader te bepalen minimumniveau voldoet.

## **Best practice: Periodieke bijscholing in de afhandeling van VVC-delicten**

Periodieke bijscholing kan op uiteenlopende manieren georganiseerd worden. Hieronder volgen drie voorbeelden die tijdens de interviews en focusgroepen als best practices zijn benoemd, te weten zogenoemde *'rechtbankdagen'*, de inzet van praktijkcoaches en het geven van verhoortraining voor (start- en vakbekwame) medewerkers die werkzaam zijn bij het VVC-team.

### *1. Rechtbankdagen*

In een eenheid zijn goede ervaringen opgedaan met *'rechtbankdagen'*. De DUO-functionarissen nodigen een aantal medewerkers uit die werkzaam zijn bij het VVC-team op de locatie van ZSM. De deelnemers (zowel start- als vakbekwame medewerkers) worden tijdens het ochtenddeel van het programma rondgeleid bij ZSM. Zij krijgen gedurende deze rondleiding op interactieve wijze uitleg over het werkproces in de gehele opsporingsketen (tot en met de afdoening) en instructies over relevante kwaliteitsaspecten bij de afhandeling van VVC-delicten. Onderdeel daarvan is dat de door de deelnemers afgehandelde VVC-zaken besproken worden die 's middags bij de rechtbank ter zitting worden behandeld. In het middagdeel gaat men naar de rechtbank en worden de zittingen van *'hun zaken'* bijgewoond. Na afloop worden deze zittingen geëvalueerd (rol officier, advocaat en rechter evenals het vonnis), waar mogelijk in het bijzijn van de officier en de rechter. De deelnemers krijgen hierdoor inzicht in de werking van de opsporingsketen en ervaren welke kwaliteit van hen gevraagd wordt zodat het OM en andere ketenpartners VVC-zaken op een betekenisvolle wijze kunnen afhandelen.

### *2. Praktijkcoaches*

In een eenheid fungeren twee DUO-functionarissen, een van de politie en een van het OM, als praktijkcoach in de basisteams. Gedurende een periode van tien weken zijn beide functionarissen een of meerdere dagen per week aanwezig. *'We merken dat we in een kwaliteitsgat zitten, want we beantwoorden de hele dag door vragen'*, aldus een DUO-functionaris. Daarbij wordt het als meerwaarde ervaren dat deze coaches als duo vraagstukken vanuit zowel het politieperspectief als het OM-perspectief kunnen beantwoorden. Tijdens hun coachdagen op het basisteam voeren zij een variëteit aan activiteiten uit, zoals:

- op aanvraag feedback geven op PV's van medewerkers tijdens een-op-een sessies (*'Onze onafhankelijke rol is daarin heel belangrijk, want je merkt dat mensen zich niet veilig voelen om te zeggen dat ze niet weten hoe ze een zaak moeten afronden'*)
- fungeren als *'vraagbaak'*, zowel ten aanzien van procesvragen (*'Bijvoorbeeld over gebruik BVH, BOSZ of wat te doen met een getuige die 'je niet te pakken krijgt'*) als inhoud (*'Zoals juridische vragen over inzet bevoegdheden en de elementen van strafbare feiten'*)
- meelopen van diensten met medewerkers (allround politiemedewerkers, wijkagenten, operationeel coördinatoren en hulpofficieren van justitie) en hen bevragen op dan wel adviseren bij de uitvoering van hun werkzaamheden (*'Wat is je rol?', 'Wat zijn jouw taken?', 'Wat doe je met deze informatie?', 'Wat heeft een officier van justitie op zitting nodig denk je?'*) en bewust te maken op de kwaliteit(aspecten) van/in hun werk
- medewerkers bevragen bij de uitvoering van hun werkzaamheden, bijvoorbeeld als ze een aangifte gaan opnemen of een verdachte hebben aangehouden (*'Wat gaan jullie nu doen en waarom?'*) en hen eventueel voorzien van advies (*'Je ziet dat mensen groeien door af en toe iets te kunnen bespreken, maar de leiding heeft geen zicht op zaken en geeft geen sturing'*)
- afleggen van bezoeken aan de rechtbank om samen met de betreffende medewerkers de zitting van de VVC-zaken bij te wonen waaraan zij zelf gewerkt hebben (*'Er gaat een wereld voor ze open'*)
- geven van terugkoppeling van VVC-zaken (via een daartoe beschikbaar gemaakt e-mailadres) over onder meer de houding en het gedrag van de verdachte, de straf die door de officier is geëist, de verdediging van de advocaat, het vonnis van de rechter en eventuele verbeterpunten voor het dossier;
- OM-functionarissen en politiefunctionarissen met elkaar in verbinding brengen (*'Er is heel veel behoefte aan kennis en verbinding tussen mensen; die kennis is er wel, maar men weet het niet te vinden of durft het niet te vragen'*).



### 3. Verhoortraining

Nadat in een district veelvuldig geconstateerd werd dat de kwaliteit van aangiften, getuigen- en verdachtenverklaringen kwalitatief onvoldoende waren en menigmaal opnieuw moesten worden opgenomen, is door drie ervaren onderzoekers (tevens professioneel verhoorders) op eigen initiatief en in onderlinge afstemming met de districtsleiding een verhoortraining ontwikkeld voor VVC-medewerkers. Deze verhoortraining vindt gedurende een periode van zeven weken plaats, waarin de cursisten deelnemen aan acht trainingdagen. Tijdens deze trainingdagen wordt eerst de theorie uitgelegd (maken van een verhoorplan, verhoortechnieken et cetera). Vervolgens moeten de deelnemers een aangifte, getuigen- of verdachtenverklaring opnemen bij een acteur. De trainer en andere cursisten kijken mee en geven na afloop van de aangifte of het verhoor feedback.

### d. Inrichten van gebruiksvriendelijk digitaal kennisplatform

Door startbekwame en seniore respondenten wordt een gebruiksvriendelijk digitaal kennisplatform gemist. Relevante kennis voor de afhandeling van VVC-delicten is beschikbaar, maar soms moeilijk en 'versnipperd' vindbaar op Intranet, Agora en Kompol. Aanbevolen wordt om een landelijk platform te ontwikkelen waar relevante kennis en formulieren te vinden zijn (gebundeld, up-to-date, met een intuïtieve zoekfunctie).

## 4.2.2 Optimaliseren inrichting afhandeling VVC-delicten in de basisteams

In de onderzochte basisteams blijkt de organisatie van de afhandeling van VVC-delicten evenals het kwaliteitsmanagement onderling sterk te verschillen (zie hoofdstuk twee). Door respondenten zijn verschillende mogelijkheden geïdentificeerd om deze inrichting met het oog op kwaliteitsverbetering te optimaliseren. Gegeven de onderlinge verschillen in inrichting en procedures, verschilt het per basisteam welke interventies daarvoor het best passend zijn. Dit maakt dat het implementeren van verbeterinterventies maatwerk vergt.

### a. Instellen kwaliteitscontroleur

Door respondenten zijn goede ervaringen opgedaan met de in hun basisteam werkzame kwaliteitscontroleurs. Zo is in deze basisteams volgens seniore respondenten de mate van *re-work* aanzienlijk gedaald. Zij bevelen het aan om kwaliteitscontroleurs in elk basisteam aan te stellen en er daarbij voor te zorgen dat zij de ruimte krijgen om een-op-een feedback te geven op aangeleverde producten van allround politied medewerkers (zie ook punt c). Daarbij is het van belang dat kwaliteitscontroleurs zorgvuldig worden geselecteerd (relevante opsporingskennis, feedbackvaardigheden) en niet alleen 'op basis van affiniteit'.

### b. Op medewerkersniveau inzichtelijk maken van geleverde prestaties

Volgens respondenten is het van belang dat de prestaties ten aanzien van de afhandeling van VVC-delicten op medewerkersniveau inzichtelijk gemaakt gaan worden. Op dit moment wordt de personele aansturing op dit gebied als te vrijblijvend ervaren en dit heeft een ondermijnend effect op de geleverde kwaliteit. Er lijkt binnen de basisteams een cultuur te bestaan waarin de kwaliteitseisen zich aanpassen aan het geleverde kwaliteitsniveau door medewerkers. Een cultuur waarin een kwalitatief goede afhandeling van VVC-delicten de norm is, een onvoldoende PV als falen wordt beschouwd en bij het belonen van personeel de kwaliteit van geleverd werk wordt meegenomen, ontbreekt. Het is daarom onder meer van belang dat de geleverde prestaties van start- en vakbekwame medewerkers terugkomen in beoordelingsgesprekken met hun leidinggevende en er consequenties worden verbonden aan ondermaats presteren ten aanzien van de afhandeling van VVC-delicten (te beginnen met verplichte bijscholing).

### *c. Werkprocessen optimaliseren*

Naast het instellen van een kwaliteitscontroleur kunnen werkwijzen ook zodanig ingericht worden dat de kwaliteit van opgeleverde producten beter wordt gewaarborgd. Nu vindt het nog te veel plaats aan het einde in het proces bij of het VVC-team (kwaliteitscontroleurs of zaakscöördinatoren) of bij ZSM (door politiefunctarissen of de officieren van justitie). Het verdient aanbeveling om kwaliteitsmanagement al bij de start van de afhandeling van VVC-delicten strikt in te voeren. Bijvoorbeeld een aangifte of een verklaring pas laten ondertekenen door een aangever, getuige of verdachte, als deze door een deskundige collega is beoordeeld op vormgeving (taal/opbouw) en inhoud (compleet, duidelijk). Of dat PV's van bevindingen eerst inhoudelijk worden beoordeeld door collega's alvorens deze ingediend mogen worden bij het VVC-team. Uit dit onderzoek blijkt dat de door politie en OM opgestelde 'Kwaliteitsstandaard procesdossier VVC' in de praktijk weinig tot niet gebruikt wordt als kwaliteitsstandaard in de basisteams. Dit is een gemiste kans, aangezien er onder medewerkers onduidelijkheid bestaat aan welke kwaliteitscriteria hun producten moeten voldoen. Het verdient daarom aanbeveling om deze kwaliteitsstandaard een prominente plek te geven in de werkprocedures in de basisteams en de kwaliteitscriteria te operationaliseren per type PV. Het beoordelingsformat dat in dit onderzoek is gebruikt, kan daarbij als een eerste aanzet voor verdere uitwerking dienen. In het kader van 'learning on the job' is het verder van belang dat er een structurele feedbackloop wordt ingericht waarin verbalisanten terugkoppeling krijgen over de resultaten van de VVC-zaken waaraan zij gewerkt hebben. Deze terugkoppeling van een zaak dient twee doelen: enerzijds werkt het motiverend voor medewerkers ('Weten waarvoor je het doet'), anderzijds kunnen leer- en aandachtspunten gedeeld worden.

### *d. Inrichting van en werkprocedures binnen het VVC-team*

Er worden door respondenten verschillende aangrijpingspunten voor kwaliteitsverbetering benoemd die gerelateerd zijn aan de inrichting en de werkprocedures binnen het VVC-team. De meeste VVC-teams bestaan uit een vaste kern met een flexibele schil die wordt aangevuld met allround politiemedewerkers. Een aantal respondenten stelt voor dat deze inrichting vervangen zou moeten worden door een vast en gemotiveerd team. Zodoende ondervinden deze teams geen hinder van gedemotiveerd en onkundig personeel. Andere respondenten geven echter aan dat het juist van groot belang is dat het rouleren van allround politiemedewerkers in stand blijft. Dit is namelijk vrijwel de enige manier waarop medewerkers hun kennis en vaardigheden op peil kunnen brengen dan wel houden. Bovendien is de afhandeling van VVC-delicten onderdeel van het takenpakket van allround politiemedewerkers; dat een groot deel daarvoor niet gemotiveerd is doet daar niet aan af. Meerdere startbekwame medewerkers geven daarbij aan dat zij graag de duur ingekort zouden willen hebben; zes maanden wordt als te lang ervaren. 'Bij een paar maanden heb je nog licht aan het einde van de tunnel', aldus een startbekwame respondent. De periode moet echter niet te kort zijn, zo vindt een meerderheid van de respondenten, omdat startbekwame medewerkers ervaren dat zij na twee à drie maanden 'op vlieghoogte' zijn. Een basisteam heeft hiervoor een tussenweg gevonden en plaatsing bij het VVC-team vrijwillig gemaakt. Gevolg hiervan was dat er binnen het VVC-team een betere werksfeer kwam, het een beter imago kreeg en er momenteel voldoende animo is als plekken vacant komen.

Andere aangrijpingspunten ten aanzien van het VVC-team, zijn de locatie van het team en het invoeren van mentorschap. Met laatstgenoemde geven startbekwame medewerkers aan dat zij het wenselijk vinden om een coach aangewezen te krijgen binnen het VVC-team als zij daar geplaatst worden. Door voorafgaand met die coach een intakegesprek te voeren, kan een plan gemaakt worden voor de inwerkperiode. Met betrekking tot de locatie hebben respondenten aangaande de onderlinge samenwerking tussen het VVC-team en de incidentafhandeling goede ervaringen opgedaan met het 'in elkaars gezichtsveld' werken. Door het VVC-team (deels) in dezelfde werkruimte te plaatsen als de incidentafhandeling ontstaat volgens respondenten een 'natuurlijke' wisselwerking: men spreekt elkaar makkelijker aan, zowel voor hulpvragen als feedback op aangeleverd werk, en het draagt bij, zo is de ervaring, aan wederzijds begrip.

Een laatste aangrijpingspunt dat ten aanzien van het VVC-team is genoemd, heeft betrekking op de algehele kwaliteit van de afhandeling van VVC-delicten en de rol van zaakscoördinatoren. Deze aanbeveling is uitgewerkt in het tekstkader *'Best practice: Eigenaarschap van VVC-zaken'*.

### **Best practice: eigenaarschap van VVC-zaken**

In een district is de werkwijze tussen de basisteams en ZSM aangepast naar aanleiding van het hoge percentage *re-work* in aangeleverde VVC-zaken waarin de verdachte niet-ontboden was (de zogenoemde *'niet-vast stroom'*). *'We waren echt klaar met dat heen-en-weer pingpongen van VVC-zaken'*, aldus een betrokkene bij ZSM. Zaakscoördinatoren bij het VVC-team zijn sindsdien *'zaakseigenaar'* gemaakt. Dit houdt in dat zij eens per week naar ZSM komen om daar met de betreffende officier van justitie hun zaken te bespreken.<sup>19</sup> De officier beoordeelt deze zaken en indien deze kwalitatief in orde worden bevonden, worden deze zaken door ZSM ingenomen en opgevolgd. Indien de kwaliteit onvoldoende is of in het geval er aanvullende onderzoeksactiviteiten uitgevoerd moeten worden, neemt de zaakscoördinator de betreffende zaak terug naar het VVC-team. Door deze werkwijze is het niet meer mogelijk om *'vanuit de basisteams zaken over de schutting bij ZSM te gooien'*. Er wordt nu veel beter op de kwaliteit gelet, want een zaak wordt niet meer ingenomen door ZSM als het kwalitatief niet op orde is. Daarnaast weten zaakscoördinatoren door het veelvuldige contact met de officier van justitie beter waar zaken aan moeten voldoen en kunnen zij daarop sturen in het VVC-team en in het contact met de operationeel coördinatoren. Laatstgenoemden dienen namelijk een kwaliteitscheck uit te voeren op de PV's voordat deze vanuit het basisteam aan het VVC-team worden overgedragen. Deze feedbackloop (van ZSM naar zaakscoördinator naar VVC-team naar operationeel coördinatoren) wordt door betrokkenen erg waardevol gevonden. Dat blijkt ook uit de cijfers. Zo is volgens betrokkenen het percentage *re-work* sinds de invoering van deze werkwijze gedaald van ongeveer 40 procent naar ongeveer vijf tot acht procent.

### **e. Kwaliteitsperspectief en -interventies vanuit het OM**

Vanwege het doel en opzet van dit onderzoek is hoofdzakelijk gesproken met politiefunctionarissen en zijn voorgaande aanbevelingen met name gericht op de opleiding, werkprocedures en inrichting binnen de politieorganisatie. Dit neemt echter niet weg dat het OM onder meer als volgende schakel in de opsporingsketen, eveneens een belangrijke rol kan spelen in het verbeteren van de kwaliteit in de afhandeling van VVC-delicten. Daarbij kan gedacht worden aan verbeterinitiatieven in werkprocedures (zoals geen genoeg meer nemen met kwalitatief onvoldoende producten; zie bijvoorbeeld de *best practice* over de ingevoerde afstemming tussen officieren van justitie en zaakscoördinatoren), een structurele bijdrage in de initiële en periodieke opleiding (en certificering) van allround politiemedewerkers, en het borgen van een up-to-date kennisplatform en de kwaliteitstandaard. Kortom, het verdient aanbeveling om naast de *best practices* die in dit rapport zijn beschreven, ook het perspectief en de inzet van het OM nadrukkelijk te betrekken bij het ontwikkelen van initiatieven om de kwaliteit te bevorderen bij de afhandeling van VVC-delicten door start- en vakbekwame allround politiemedewerkers GGP.

<sup>19</sup> Gegeven de soms lange reisafstanden, is het ook mogelijk om VVC-zaken via Televoorziening te bespreken met de officier van justitie. Volgens betrokkenen leert de ervaring in de praktijk echter dat het fysiek aanwezig zijn van zaakscoördinatoren bij ZSM niet alleen als prettiger, maar ook als nuttiger wordt ervaren. De 'warme' contacten dragen bij aan de onderlinge samenwerking, niet alleen met de ZSM-politiefunctionaris en het OM, maar ook met de andere ketenpartners.

Twynstra Gudde

Bijlagen

**Bijlage 1. Gehanteerde beoordelingscriteria**

Type PV	Kwaliteitsaspecten om op te letten
<i>Element 1: Vormgeving</i>	
<b>Alle typen PV</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Relevant en zakelijk (essentie is weergegeven)</li> <li>2. Correct Nederlands (spelling en grammatica)</li> <li>3. Logische opbouw</li> <li>4. Juiste data, tijdstippen, namen</li> <li>5. Ondertekening</li> </ol>
<i>Element 2: Inhoud (uitgesplitst naar type PV)</i>	
<b>Aanhouding</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Toegepaste bevoegdheden en reden(en) van inzet zijn vastgelegd (staande houden/onderzoek kleding/inbeslagname/BOB-middelen)</li> <li>2. De belastende/ontlastende resultaten zijn beschreven</li> <li>3. Bij vrijheidsbenemende dwangmiddelen zijn de rechten van verdachte vermeld</li> <li>4. Indien relevant: inbeslagname is verwerkt in PV</li> </ol>
<b>Bevindingen</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Benaming van verbalisanten is correct en wijze van surveilleren is beschreven</li> <li>2. Locaties zijn vermeld (aangesproken/eigen waarneming)</li> <li>3. In het PV moet rekening zijn gehouden met bestanddelen van het delict</li> <li>4. Enkel vaststellen van feiten (geen conclusies of interpretaties)</li> <li>5. Redenen van wetenschap zijn beschreven (ik zag/rook/hoorde)</li> <li>6. De 7 W's zijn zoveel mogelijk verwerkt (wie, wat, waar, wanneer, waarmee, waarom, welke wijze)</li> <li>7. Positie verbalisant bij waarneming is beschreven</li> <li>8. Waarnemingen zijn in de verleden tijd beschreven</li> <li>9. De positie van personen is beschreven</li> <li>10. Signalementen zijn duidelijk beschreven (waargenomen door aangever, getuige, verbalisant)</li> <li>11. Bij gebruik beeldmateriaal is dit expliciet benoemd en bijgevoegd</li> </ol>
<b>Aangifte</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De aangifte moet gebaseerd zijn op de bestanddelen van het betreffende delict</li> <li>2. De 7 W's zijn zoveel mogelijk verwerkt (wie, wat, waar, wanneer, waarmee, waarom, welke wijze)</li> <li>3. In de verklaring zijn de redenen van wetenschap van de aangever opgenomen</li> <li>4. Aangever is niet altijd benadeelde, indien van toepassing moeten beiden zijn opgenomen</li> <li>5. Indien van toepassing zijn de vragen met betrekking tot de Wet Terwee op de juiste wijze verwerkt in de aangifte</li> <li>6. Indien lichamelijk letsel of schade door verbalisanten is geconstateerd, is dit vermeld in een PV met redenen van wetenschap. Indien mogelijk foto('s) als bijlage toevoegen</li> <li>7. In geval van zwaar lichamelijk letsel moet voor het bewijs een leesbare medische verklaring zijn bijgevoegd</li> </ol>
<b>Getuigenverklaring</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De verklaring moet gebaseerd zijn op de bestanddelen van het betreffende delict</li> <li>2. De 7 W's zijn zoveel mogelijk verwerkt (wie, wat, waar, wanneer, waarmee, waarom, welke wijze)</li> <li>3. In de verklaring zijn de redenen van wetenschap van de getuige opgenomen</li> <li>4. Kenmerken van getuige, personen en zaken zijn beschreven</li> </ol>
<b>Verdachtenverklaring</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memoreren en vastleggen van rechten voorafgaand aan verhoor (cautie, mededelen verdenking, consultatiebijstand, verhoorbijstand)</li> <li>2. Vastlegging in vraag-antwoord methode</li> <li>3. Indien relevant: vastlegging aanwezigen, m.u.v. de verdachte en verbalisanten. Bijv: tolk, raadsman, vertrouwenspersoon</li> <li>4. Indien relevant: vastlegging opmerkingen raadsman en de onderbrekingen</li> <li>5. Opbouw: persoonsgericht en zaakinhoudelijk deel</li> <li>6. Zaakinhoudelijk deel is gericht op de bestanddelen van het betreffende delict</li> <li>7. 7 W's zijn zoveel mogelijk verwerkt (wie, wat, waar, wanneer, waarmee, waarom, welke wijze)</li> </ol>
<i>Eindoordeel</i>	
<b>Alle typen PV</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Volledigheid en correctheid feiten en omstandigheden / bestanddelen strafbaar feit / redenen van wetenschap / zorgvuldigheid vormvereisten</li> <li>2. Wat valt in positieve zin op?</li> <li>3. Wat valt in negatieve zin op?</li> <li>4. Wat zijn de consequenties hiervan? (Bijv. opnieuw opmaken, onderdelen aanvullen)</li> </ol>