

Plan van Aanpak Pilot Verhoor

Team: Deventer

Inleiding

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

Omdat in de basisteams het grootste volume verhoren plaatsvindt en tevens het kleinste aantal medewerkers een verhooropleiding heeft gevolgd, wordt hier het meeste effect van de interventies verwacht.

Verloop tot september 2020

Begin april vonden de startinterviews plaats met de 7 verhoorders. Hier werd duidelijk dat er een grote behoefte was om de professionaliteit te versterken. Doordat gerichte feedback op de huidige verhoorkwaliteit ontbreekt, is er onvoldoende inzicht in de verbeterbehoefte. Daarnaast is werkdruk een motivatie om weinig tijd te besteden aan de inhoudelijke kwaliteitsverbetering. N.a.v. de interviews geeft de teamchef aan zich zorgen te maken om het niveau van verhoren.

De betrokken OE vertrekt begin juni ivm een andere functie. In september start de opvolger.

In juni vind de gezamenlijke kick-off plaats, waarin doel en werkwijze van de pilot zijn toegelicht. Door uiteenlopende factoren (Corona, vakantie, weinig verhoren door een enkele grote zaak, onvoldoende prioriteit vanuit leiding en medewerkers) is er vervolgens een periode weinig voortgang geboekt. Een aantal collega's hebben een andere functie gekregen. Het feit dat er op locatie Deventer geen AVR-mogelijkheid is wordt als extra belemmering ervaren.

Eind augustus is een herstart plaats met teamchef, liaison, coördinator, de verhoorcoach en de monitor van de pilot. Hierin is o.a. afgesproken dat de betrokken verhoorders in september een AVR verhoor aanleveren. De verhoorcoach is in september met vakantie.

Begin oktober blijken er geen verhoren opgenomen te zijn.

De nieuwe OE gaat in gesprek met de verhoorders om te onderzoeken waarom de eigen verantwoordelijkheid en betrokkenheid bij dit project niet van de grond komt. Gedurende de pilot voert de monitor van de pilot gesprekken met o.a. de teamchef, de OE, de HR specialist, de verhoorcoach, de politieacademie en de liaison over het activeren van het leerklimaat.

Medewerkers

Bij de aanvang van de pilot hebben zich 8 verhoorders aangemeld om deel te nemen. Met alle 7 verhoorders is een interview gehouden (het eerste deel van de nul-meting).

In verband met ziekte, wisseling van baan en vakantie, is er tot nu toe slechts 4 x een coachgesprek gevoerd met de verhoorcoach, waarin teruggekeken werd op verhoor. Er wordt niet tot nauwelijks gebruik gemaakt van AVR en verhoorders komen zelf niet actief op de lijn bij de verhoorcoach. Sinds oktober is er een nieuwe OE die zich opnieuw hard wil maken voor de pilot.

Uit de interviews en de screening door de verhoorcoach en de ervaringen tot nu toe komt het volgende beeld naar voren:

Kwaliteiten:

- Contact maken en empathie
- Neutraliteit in doelstelling van het verhoor

Aandachtspunten:

- Weinig tijd voor 'leren', door werkdruk. Kennisoverdracht wordt niet actief gedeeld. Niemand weet wat goed of slecht is.
- Verhoor op basis van eigen gevoel en maatstaf.
- Geen gebruik AVR

Leiderschap

De betrokken en gemotiveerde Operationeel Expert heeft vrij snel na de start een andere functie gekregen. De teamchef heeft zich beschikbaar gesteld als contactpersoon en was ook actief betrokken bij de overleggen m.b.t. de pilot. Hij ondersteunt de noodzaak van de kwaliteitsverbetering maar heeft in de dagelijkse praktijk geen ruimte om dit in het werk op te nemen met de verhoorders.

Begin september is een nieuwe OE gestart, die het belang van de pilot onderkent. Na haar inwerktijd, heeft zij aangegeven actief betrokken te willen zijn bij het ontwikkelen van een leerklimaat in het dagelijks werk. In haar kennismakingsgesprekken vanaf oktober neemt zij de pilot mee. In gesprek met Heleen wordt gekeken naar interventies in het laatste kwartaal van 2020 om het leerklimaat te versterken.

Organisatie

In Deventer wordt de bereidheid tot kwaliteitsverbetering door alle betrokkenen erkend, maar lijkt dit in de praktijk nauwelijks van de grond te komen. Er lijkt in de dagelijkse praktijk geen energie op te zitten en zaken worden op de lange baan geschoven. In het dagelijks werk lijkt de waan van de dag en allerlei praktische bezwaren redenen te zijn waardoor investeren in kwaliteit niet lukt.

Eigenaarschap en eigen initiatief lijken rondom de pilot in dit team steeds niet van de grond te komen. Dat geldt voor de medewerkers, de leidinggevende laag en de verhoorcoach.

Elk initiatief hangt af van de liaison en de pilottrekker die er steeds nieuw leven in moeten blazen. Er lijkt onmacht en onkunde om zelf pro-actief te ontwikkelen.

Knelpunten en dilemma's

- Eigen initiatief verhoorders ontbreekt volledig
- Geen aanwezig leerklimaat t.b.v. kwaliteitsverbetering
- Sturing op kwantiteit ipv kwaliteit
- Geen mogelijkheid AVR-verhoor op locatie
- Vacature OE gedurende pilot
- Rolwisseling verhoorders
- Beperkte vaardigheden en tijd verhoorcoach
- Werkdruk en corona

Aanpak en werkwijze

Collega's lijken niet goed te weten HOE ze vorm kunnen geven aan hun eigen kwaliteitsverbetering. De motivatie is er wel maar blijkt afhankelijk van het actieve aanbod door leden van de pilot.

Leerklimaat ontwikkelen

In het team Deventer kiezen we ervoor om het leerklimaat daarom als extra speerpunt te benaderen. Er wordt een stimulans gegeven aan het ontwikkelen van een leercultuur. Hieronder wordt verstaan het actief werken aan leerdoelen, normaliseren van kennis delen, hulp vragen aan verhoorcoach, elkaar kritisch bevragen, feedback geven en vragen, doelen stellen en uit je comfortzone treden.

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

- gesprekken met de verhoorders over hun groei en ontwikkeling in relatie tot de pilot (door ^{10.2.e} als OE)
- twee-wekelijks coachen op verhoorpraktijk (door ^{10.2.e} als verhoorcoach met ondersteuning van ^{10.2.e})
- aanbieden van leerinterventies vanuit de politieacademie (door ^{10.2.e} als verhoorcoach)
- creëren van buddy-systeem binnen het team om feed-back te genereren (door ^{10.2.e} en ^{10.2.e})
- coachen van verhoorcoach op proactief en resultaatgericht coachen (door ^{10.2.e})
- workshop Ontwikkelen op de werkvloer voor alle betrokkenen (door ^{10.2.e} als Pilot-trekker)
- coachen van verhoorcoach en OE op bevorderen van leerklimaat (door ^{10.2.e} als Pilottrekker)
- overleg met HRO over mogelijke interventies op leren vanuit het PDC (door ^{10.2.e})
- twee-wekelijks overleg tussen liaison en pilot-trekker over verloop en acties (door ^{10.2.e} en ^{10.2.e})

Fasering en uren

Oktober:

- contact met HRO (2 uur)
- contact met ^{10.2.e}, ^{10.2.e} (2 uur)
- contact met OE (2 uur)
- overleg met pilotgroep (1 uur)

November:

- training Ontwikkelen op de werkvloer (4 uur)
- contact met ^{10.2.e}, ^{10.2.e} (2 uur)
- contact met OE (2 uur)
- overleg met pilotgroep (1 uur)

December:

- gesprekken met verhoorders (7 uur)
- contact met ^{10.2.e}, ^{10.2.e} (2 uur)
- contact met OE (2 uur)
- overleg met pilotgroep (2 uur)
- verslaglegging (7 uur)