



INVESTIGATIVE INTERVIEWING

interviewen voor feitenonderzoekers

Of het nu gaat om fraude, een bedrijfsongeval, een moord, of een
parlementaire enquête: goed onderzoek vraagt om goede interviews.
Maar hoe haal je nu het meeste rendement uit je interview?

Deze paper geeft een overzicht van wat investigative interviewing inhoudt
en welke technieken je daarbij kunt gebruiken om zoveel mogelijk juiste
informatie van personen te verkrijgen.



Wat is investigative interviewing?

Investigative interviewing is een interviewbenadering voor feitenonderzoekers die gekenmerkt wordt door een onderzoekende houding. Het doel is om zoveel mogelijk informatie te verkrijgen die bijdraagt aan het beantwoorden van onderzoeksvragen als ‘Wat is er gebeurd?’ en ‘Wie heeft welke handelingen verricht?’. De uitgangspunten zijn eenvoudig.

Als onderzoeker handel je eerlijk en in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving. Eerlijk interviewen houdt ook in dat je de geïnterviewde zonder vooringenomenheid benadert. Je bent neutraal en vergroot zo de kans op medewerking. Mensen zijn namelijk eerder geneigd informatie te geven wanneer er niet geoordeeld wordt. Verder ben je transparant over het doel en de structuur van het interview. Hierdoor weten geïnterviewden beter wat er van ze wordt verwacht en is de kans groter dat je betrouwbare informatie krijgt. Verder is een open houding belangrijk. Het gaat om wat geïnterviewden zich nog herinneren over een gebeurtenis en wat ze hierover kwijt willen.

Tijdens het interview staat het de onderzoeker vrij een breed scala aan vragen te stellen. Het is tenslotte de bedoeling zoveel mogelijk betrouwbare informatie te vergaren. Je hoeft dus niet het eerste het beste antwoord zomaar te accepteren. Doorvragen is een noodzakelijke werkwijze, zelfs wanneer iemand liever zwijgt. Ook confronteren behoort tot het gereedschap van de investigative interviewer. Je hebt als onderzoeker immers de verantwoordelijkheid om informatie te toetsen, dus je legt tegenstellingen in een verklaring en met informatie uit het dossier aan een geïnterviewde voor. Belangrijk is dat je neutraal bent, geen druk uitoefent en op zoek blijft naar verifieerbare informatie.

Wanneer zet je het in?

Investigative interviewing kan worden ingezet in ieder feitenonderzoek waarbij het doel is om zoveel mogelijk accurate informatie van personen te verkrijgen. De interviewbenadering wordt wereldwijd gebruikt binnen overheden en in het bedrijfsleven, door bijvoorbeeld forensisch accountants, HR-managers, veiligheidsexperts, compliance officers, ongevalonderzoekers, (bedrijfs)rechercheurs, beveiligers en toezichthouders.



PEACE

Het wereldwijd meest gebruikte raamwerk voor investigative interviewing is PEACE. Het is in de jaren negentig door de politie in het Verenigd Koninkrijk ontwikkeld in samenwerking met enkele universiteiten. PEACE staat voor de vijf fasen van het interview: Plan & Prepare, Engage & Explain, Account, Clarify & Challenge, Close, en Evaluate.

Door deze fasen achtereenvolgens uit te voeren verklein je de kans op interviewfouten. Het is hierbij belangrijk dat een fase wordt afgerond voordat de volgende wordt gestart. Je begint bijvoorbeeld pas met het ophalen van informatie uit iemands geheugen (fase Account Clarify & Challenge), wanneer de spanning verlaagd is en de geïnterviewde weet wat er van hem verwacht wordt (fase Engage & Explain).



Plan & Prepare

In het algemeen geldt: eerst voorbereiden, daarna pas interviewen. Door een goede voorbereiding van de interviews wordt het feitenonderzoek namelijk efficiënter. Het voorkomt dat je onnodig aanvullende interviews met dezelfde persoon moet houden. Ook hoeft je het interview minder vaak te onderbreken om in het dossier naar informatie te zoeken. Een goede voorbereiding is daarnaast van belang voor de uitkomsten van het interview, omdat je gemakkelijker aanwijzingen en (in)consistenties zult signaleren.

*“Eerst voorbereiden,
daarna pas interviewen.”*

In deze fase stel je het interviewdoel vast en verzamel je informatie over de gebeurtenis, de betrokkenen en de geldende wet- en regelgeving. Daarnaast regel je praktische zaken, zoals een rustige interviewruimte en de benodigde audio- en videoapparatuur.



Engage & Explain

Voordat je inhoudelijk start, investeer je in het verlagen van spanning. Een investigative interview is voor de meeste geïnterviewden immers een nieuwe situatie. Onzekerheid zorgt vaak voor spanning en dat blokkeert

het ophalen van informatie uit het geheugen. Daarom is het belangrijk een goede verstandhouding te creëren, een proces dat ook wel building rapport wordt genoemd. Eigenschappen die hieraan bijdragen zijn oprechte interesse, vriendelijkheid en empathie. In de psychologie wordt rapport gezien als de belangrijkste factor voor het verkrijgen van goede informatie. Bij een goede verstandhouding zijn mensen meer bereid mee te werken en maken ze minder fouten bij het herinneren.



In deze fase geef je ook duidelijkheid over het interview. Je geeft uitleg over praktische zaken – zoals de interviewregistratie (audio/video) en het maken van notities – en over het doel en de structuur van het interview. Geïnterviewden weten namelijk doorgaans niet wat hen te wachten staat en vinden dat onprettig. Ze vragen zich bijvoorbeeld af wat er met hun verklaring gebeurt, waarom de interviewer een bepaalde vraag stelt of waarom ze eigenlijk worden geïnterviewd. Dit leidt af en bemoeilijkt het graven in het geheugen. Duidelijkheid geven houdt overigens niet in dat je onderzoeksinformatie aan de geïnterviewde geeft: je geeft alleen informatie over de werkwijze tijdens het interview.

Een ander belangrijk punt is het toelichten van de gespreksregels. De geïnterviewde kan, bijvoorbeeld door televisieseries, ten onrechte verwachten dat de interviewer veel vragen gaat stellen en het meeste aan het woord is. En dat is nu juist niet jouw rol als interviewer. De geïnterviewde en de verklaring staan



“Vaak weten mensen niet wat hen te wachten staat in het interview.”

centraal. De taak van de investigative interviewer is om de geïnterviewde te faciliteren bij het ophalen van informatie uit het geheugen en het geven van een verklaring. Je legt uit dat je gaat luisteren, zo weinig mogelijk vragen gaat stellen en niet zal onderbreken. De geïnterviewde krijgt op die manier de regie over de inhoud van het interview:

‘Jij bent degene met informatie, dus ik vraag je straks alles te vertellen wat jij er nog van weet. Ik zal je niet onderbreken.’

Account, Clarify & Challenge

Wanneer de geïnterviewde geen vragen meer heeft over het interview, bied je hem of haar de gelegenheid in eigen tempo een ononderbroken verklaring te geven over het incident/onderwerp. In het dagelijks leven zijn we dit niet gewend. We praten beurtelings en vertellen vaak niet in detail. Daarom is het van belang de geïnterviewde te instrueren alles te vertellen en dit zo gedetailleerd mogelijk te doen. Dit geeft betrokkenen, getuigen, slachtoffers en verdachten de ruimte voor hun verhaal/verklaring en vergroot de kans op het krijgen van informatie.

Herinneringen over gebeurtenissen zijn doorgaans behoorlijk accuraat. Evolutionair gezien dient ons geheugen echter om te overleven en het is daarom niet per se geschikt om informatie voor een feitenonderzoek op te halen. We kunnen iets pas onthouden als we er aandacht aan hebben besteed. Onze aandacht richt zich op dingen die voor ons belangrijk/relevant zijn, en dat verschilt sterk per individu. Vragen als ‘Wat was de datum van de overdracht?’ en ‘Wat zei je dan precies?’

gaan over informatie die iemand mogelijk niet heeft, en kunnen daarom geheugenfouten in de hand werken. Het open karakter van een ononderbroken verklaring verkleint de kans op dergelijke fouten.

De ononderbroken verklaring geeft de meest betrouwbare informatie, maar is doorgaans niet volledig. De investigative interviewer stelt daarom aanvullende vragen ter verduidelijking van wat er is gezegd en om te zien of er meer is wat de geïnterviewde zich kan herinneren of wil vertellen. In het algemeen geldt: hoe opener de vraag, hoe uitgebreider en accurater het antwoord. Daarom start je ieder onderwerp waarop je wilt doorvragen met een open vraag. De beste vragen zijn eigenlijk geen vragen, maar uitnodigingen: ‘Vertel’, ‘Omschrijf’, ‘Leg uit’, (VOL). In aanvulling hierop kunnen gerichte vragen worden gesteld (Wie?, Wat?, Waar?, etc.). Tot slot kan een gesloten vraag nodig zijn: ‘Heb je die vrijdag ingelogd?’. De geïnterviewde kan zichzelf tegenspreken of informatie geven die strijdig is met andere onderzoeksinformatie. Je voert dan neutrale confrontaties uit om te achterhalen wat de oorzaak hiervan kan zijn. Ook hierbij is een open, onderzoekende houding noodzakelijk. De geïnterviewde kan zich immers hebben vergist of een goede verklaring hebben voor een inconsistentie. Jouw mening over een inconsistentie doet niet ter zake. Het is belangrijk om geen aannames en suggesties te doen: je blijft op zoek naar feiten.





'U vertelde me zojuist dat u afgelopen maandag om 10 uur 's ochtends alleen het kantoor in bent gegaan. Op camerabeelden van dat tijdstip zien wij u met een andere man het kantoor binnen lopen. Wat kunt u mij daarover vertellen?'

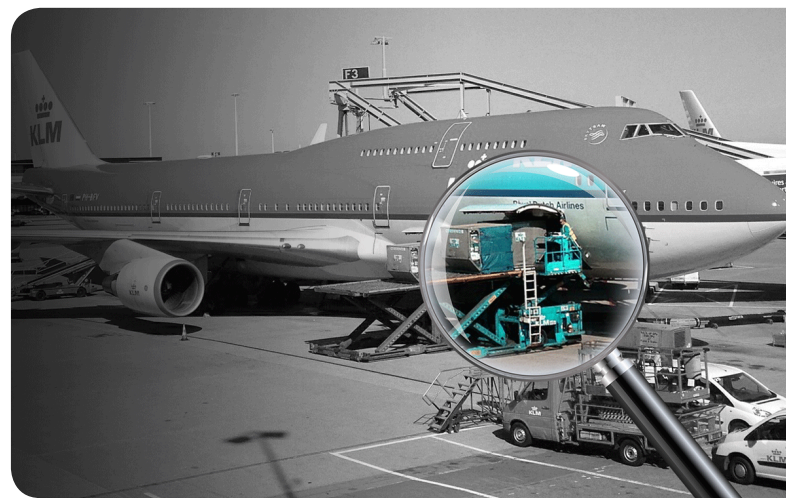
“De interviewer doet geen aannames en suggesties en geeft geen mening.”

Close

Aan het eind van het interview geef je een samenvatting van de informatie die de geïnterviewde gegeven heeft. Het doel hiervan is de juistheid en volledigheid van je notities/rapport te controleren. De geïnterviewde wordt hierbij aangemoedigd het direct te melden wanneer hij of zij een fout hoort of aanvullende informatie heeft. Bij een correctie of aanvulling voer je de Clarify-stap voor dat onderwerp (opnieuw) uit om zoveel mogelijk betrouwbare en relevante informatie te krijgen. Na de samenvatting leg je de vervolgstappen uit en geef je aan waar de geïnterviewde terecht kan voor vragen of aanvullingen op de verklaring. Je sluit het interview positief af. Wellicht spreek je de geïnterviewde in de toekomst immers nog een keer.

Evaluate

De evaluatiefase is allereerst bedoeld voor kwaliteitsbeheersing van het feitenonderzoek. Welke informatie is er verzameld en wat betekent dit voor het onderzoek? Is de interviewdoelstelling behaald?



Daarnaast gaat het om de kwaliteit van de interviews zelf. Welke vragen zijn er gesteld en hoe verliepen de instructies? Hoe was de luisterhouding van de interviewer? Hiervoor kunnen interviemomenten worden georganiseerd. Ook kan een evaluatie plaatsvinden aan de hand van een (audio)visuele registratie of met de collega waarmee het interview is uitgevoerd.

Interviewtechnieken

Goed interviewen is vooral een kwestie van de juiste interviewtechniek inzetten op het juiste moment. Binnen PEACE kun je diverse technieken toepassen om het rendement van je interview te verhogen. Deze technieken worden afgestemd op het gedrag van de geïnterviewde, zoals bereidheid tot medewerking, en op het soort geheugen dat je wilt aanspreken, zoals semantisch geheugen (feitenkennis) of episodisch geheugen (geheugen voor gebeurtenissen). De rol van de persoon in het onderzoek – betrokkene, getuige, verdachte, slachtoffer – maakt hierbij niet uit.



Interviewtechnieken -vervolg-

De techniek die in de Account-fase het meest gebruikt wordt is de Free Recall. Dit is basisgereedschap voor de investigatieve interviewer. Hierbij instrueer je de geïnterviewde alles te vertellen over een gebeurtenis en geen details weg te laten. Je legt uit dat dit niet chronologisch hoeft. Herinneringen aan gebeurtenissen zijn immers niet zo opgeslagen. Daarnaast vraag je de geïnterviewde ook zaken te vertellen die deze gedeeltelijk weet, die niet belangrijk lijken of waarvan de geïnterviewde niet zeker is. Dit verkleint de kans dat een geïnterviewde zich wél iets herinnert, maar dit niet vertelt. Het is belangrijk te instrueren niet te gissen, ofwel geen zaken in te vullen. Het gaat in het interview tenslotte alleen om wat de geïnterviewde zegt zich te herinneren.

Naast de Free Recall zijn er andere wetenschappelijk onderbouwde technieken die gebruikt kunnen worden om verklaringen van hoge kwaliteit te verkrijgen. Zo kan Strategic Use of Evidence de interviewer helpen bij het effectief inzetten van bewijsmiddelen bij neutrale confrontaties. Verder is er het Enhanced Cognitive Interview, dat geheugenbevorderende technieken bevat voor het interviewen van personen die willen meewerken. Daarnaast kan de investigatieve interviewer technieken uit de Conversation Management-benadering toepassen om de bereidheid tot medewerking bij de geïnterviewde te vergroten. Zie de aanbevolen literatuur voor meer informatie.

Samengevat

Investigative interviewing is een interviewbenadering voor feitenonderzoekers met als doel zoveel mogelijk informatie van personen te verzamelen voor een onderzoek. De interviewer heeft een onderzoekende houding, stelt zo weinig mogelijk vragen en faciliteert de geïnterviewde bij het geven van een verklaring. PEACE is een robuust raamwerk om het investigatieve interview in goede banen te leiden en menselijke fouten te minimaliseren. Binnen PEACE zijn verschillende wetenschappelijk onderbouwde interviewtechnieken te gebruiken om goede informatie van mensen te verkrijgen, zoals de Free Recall, Strategic Use of Evidence en technieken uit het Cognitive Interview en Conversation Management.



Meer weten?

Wil je meer weten over investigative interviewing?

Of wil je er een training in volgen?

Kijk gerust op www.how2ask.nl

of neem contact met ons op via info@how2ask.nl.

Deze paper is gebaseerd op:

Milne, R. & Bull, R. (1999). *Investigative interviewing: psychology and practice*. Chichester: Wiley.

Horselenberg, R., Boon, R., Odinot, G. & Vredevelt, A. (2017). Het interviewen van getuigen. In: Van Koppen, P.J., De Keijser, J., Horselenberg, R. & Jellicic, M. (eds.). *Routes van het recht: Over de rechtspsychologie*. Den Haag: Boom.

Overige aanbevolen literatuur:

Fisher, R.P. & Geiselman, R.E. (1992). *Memory-enhancing techniques for investigative interviewing: The cognitive interview*. Springfield, IL: Charles C Thomas, Publisher.

Hartwig, M., Granhag, P.A. & Luke, T. (2014). Strategic use of evidence during investigative interviews: The state of the science. In: Raskin, D.C., Honts, C.R. & Kircher, J.C. (eds.), *Credibility Assessment: Scientific Research and Applications* (pp. 1-36). Amsterdam: Academic Press.

Shepherd, E. & Griffiths, A.G. (2013). *Investigative interviewing: The conversation management approach* (2e druk). Oxford: Oxford University Press.