

Predictive profiling: de weg naar een gastgerichte manier van beveiligen

# Beveiligingsbranche te sterk gericht op regels en procedures

Men kan zich nauwelijks meer onttrekken aan de indruk dat een veiligere wereld bereikt wordt door een nog uitgebreidere inzet van techniek en procedures. Het handhaven van regels, het volgen van procedures en het bedienen van beveiligingstechniek behoren inmiddels tot de core business van iedere beveiliging. Vrijwel parallel aan deze ontwikkelingen is een beweging gaande aan de opdrachtgeverskant die vraagt om een representatieve en gastgerichte ontvangst van bezoekers en medewerkers. Verdeeldheid in de wereld die security heet.



Steeds meer organisaties zijn zich bewust van het feit dat een representatieve en gastvrije ontvangst van passagiers, klanten, gasten en bezoekers een belangrijke bijdrage levert aan het bedrijfsimago van de ontvangende organisatie. Wanneer wij echter kijken naar de ontwikkelingen van de laatste jaren, dan zien wij een ontwikkeling plaatsvinden welke haaks lijkt te staan op de wens naar een open en vriendelijke ontvangst. In de praktijk blijkt dat bezoekers van organisaties zich veelal geconfronteerd zien met intercoms, toe-

gangsbeheersystemen, inschrijfprocedures en beveiligingspersoneel. Passagiers worden op luchthavens geconfronteerd met de noodzaak om steeds langer voor vertrek in te checken ten gevolge van alle extra beveiligingsmaatregelen en procedures.

De beveiligingsbranche lijkt zichzelf tot doel te hebben gesteld om betere techniek en meer procedures te creëren die uiteindelijk moeten leiden tot een veiliger leef- en werkklimaat. Dit zien wij bijvoorbeeld terug bij de inzet van beveiligingspersoneel. Het handhaven van regels, het volgen van

procedures en het bedienen van beveiligingstechniek behoren inmiddels tot de core business van iedere beveiliging. Het belang van menselijke interventie binnen de beveiliging wordt nog vaak onvoldoende onderkend. Men focust zich op slimmere technische middelen voor het beveiligen van gebouwen en mensen. Of het nu gaat om intelligente camera's, poortjes die de bezoeker wegen of biometrische toegangssystemen, maar men verliest daarbij veelal uit het oog dat dit hulpmiddelen blijven. Zou men iets langer bij de verschillende



■ De inzet van goed opgeleide mensen zal direct leiden tot een veiligere omgeving.

maatregelen stilstaan, dan kan men niet anders dan zich realiseren dat enkele van de voorzieningen betrekkelijk zijn. Zo draagt de inzet van een bodyscanner op Schiphol niet bij aan een vergroting van de kans op het ontdekken van mensen die een terroristische aanslag willen plegen. Immers, als terrorist ga je niet met een bomgordel in een bodyscanner staan. Noch zal een terrorist proberen een vloeibare substantie door een 100% controle trachten te loodsen. Het risico op ontdekking is simpelweg te groot. Resultaat van de ingezette maatregelen is dus dat kwaadwillenden andere methoden zoeken en dat uitsluitend de passagiers die geen kwaad in de zin hebben, zich geconfronteerd zien met tijdrovende, onvriendelijke en onpersoonlijke veiligheidsprocedures. Dit geldt voor meer van de veiligheidsmaatregelen en -procedures waar wij dag in, dag uit mee geconfronteerd worden.

## Menselijk element

Kijkend naar het Israëliëse veiligheidssysteem, zien wij dat men, onder invloed van de strijd tegen terroristische aanvallen, een interessante ontwikkeling heeft doormaakt waar de beveiligingsbranche van kan leren. De methodiek genaamd (predictive) profiling is afkomstig uit het Israëliëse veiligheidssysteem en leunt, geheel tegen de trend binnen de beveiligingsbranche in,

zwaar op het menselijke element bij de beveiliging van mensen, gebouwen en eigendommen. Procedures en techniek worden ingezet ter ondersteuning van de professional, niet andersom. De belangrijkste methode binnen profiling, om tot een juiste inschatting van een situatie te komen, is middels het stellen van vragen en beoordelen van de antwoorden en het gedrag. Profiling wordt vaak geassocieerd met het kunnen detecteren van gedrag dat verdacht is, maar profiling gaat verder dan het signaleren van verdachte gedragingen. Profiling richt zich op het detecteren van informatie die afwijkend is ten opzichte van de norm. Daarbij wordt niet enkel gekeken naar gedrag, maar tevens naar het verhaal dat iemand vertelt, de situatie, omgevingsfactoren, eigendommen, uiterlijke verschijning en mogelijke documentatie die men bij zich heeft. Enkel de mens is in staat, zo blijkt, om de inschatting te maken of be-

paalde informatie afwijkt van de norm.

De eerste stap bij profiling (als in iedere risicoanalyse) is het vaststellen van de wijze waarop mogelijke risico's zouden kunnen ontstaan. Bij iedere voorbereide actie tegen een organisatie worden typisch de volgende 8 stappen doorlopen:

1. Stellen van het doel
2. Verzamelen van informatie
3. Observeren
4. Plannen
5. Verzamelen van benodigd materiaal
6. Voorbereiding, training
7. Uitvoering
8. Vlucht

In stap twee is het zaak voor de profiler om de verdachte indicatoren voortkomend uit bovenstaande 8 momenten en behorend bij de mogelijke werkwijze van de tegenstander te identificeren. De profiler zal in staat moeten zijn deze signalen te herkennen en hier vervolgens gericht, maar onopvallend op door te vragen. De bevroegde persoon dient niet het gevoel te krijgen ondervraagd te worden, maar de interactie eerder als prettig te ervaren. Immers, niet alle verdachte indicatoren leiden ook daadwerkelijk tot dreiging. Op het moment dat een dreiging niet weerlegd kan worden middels het stellen van de juiste vragen, wordt de te volgen methode bepaald om de dreiging om te buigen. Bijvoorbeeld: het weigeren van de toegang, het bellen van de juridische afdeling of de politie of de persoon te vorderen: de derde stap. Stap vier bestaat uit het daadwerkelijk nemen van gerichte maatregelen.

## Instinct

In essentie maakt de methodiek profiling gebruik van het menselijke instinct. Iets waar wij allen eigenlijk dagelijks op ver-

### Case:

Achmed Rassam probeerde in 1999 de grens tussen Canada en Amerika over te steken door een veerboot te nemen met een Canadees paspoort op naam van Benni Antoine Noris, geboren in Vancouver. Douanier Diane Dean besloot tot een tweede onderzoek van de auto van Rassam, omdat zij hem zich 'hinky' oftewel vreemd of verdacht vond gedragen naar aanleiding van de vragen die gesteld werden. Ook viel op dat de naam 'Benni' niet bij het uiterlijk van de persoon paste, de persoon slecht Engels sprak, terwijl Vancouver Engelstalig is en de persoon vertoonde nerveus gedrag. In zijn auto werden explosieven gevonden en uiteindelijk bleek dat Achmed Rassam het voorzien had op Los Angeles International Airport. Achmed Rassam staat ook bekend onder de naam 'Millennium Bomber'.

trouwen. Zo is iedere persoon wel eens een blokje om gelopen omdat een situatie of groepje mensen op straat 'niet goed voelde'. Er is een gezonde assertiviteit naar zaken die door voorbijgangers of via internet te koop worden aangeboden en wij laten 's avonds laat zonder afspraak niet zomaar een monteur van de kabelmaatschappij tot ons huis toe. Ook gebeurt het dat mensen zo nu en dan het gevoel hebben dat de ander liegt of de waarheid niet helemaal vertelt. Zie daar: de menselijke intuïtie. Eigenlijk het beste beveiligingssysteem ter wereld.

Daar komt bij dat terroristen, criminelen en andere kwaadwillenden zich niet of nauwelijks kunnen voorbereiden op menselijke interacties en onvoorziene vragen omdat deze onvoorspelbaar zijn. Dat is niet het geval met technologie of vaststaande procedures. Iedere technologie werkt op basis van geprogrammeerde configuraties die te leren zijn en daardoor te omzeilen. De inzet van goed opgeleide mensen zal direct leiden tot een veiligere en vriendelijkere omgeving. De ingezette trend om meer te investeren in 'slimme' techniek, in plaats van extra investeren in het opleiden van 'slimme' mensen, onderschrijft dan ook de wijze waarop de menselijke component in beveiliging wordt ondergewaardeerd.

Een belangrijke realisatie is dat een goede profiler in essentie geïnteresseerd moet zijn in mensen en hun gedrag, verschijning en verhaal. De profiler moet in staat zijn om een gesprek aan te knopen en op basis van dat gesprek in kunnen schatten of de persoon een mogelijke dreiging vormt of niet. Eigenlijk doet deze in de basis niet veel anders dan een receptionist van een vijf sterren hotel of bijvoorbeeld een kelner in een restaurant. Ook deze probeert middels het welkom heten van het gezelschap aan tafel een inschatting te maken van het verdere verloop van de avond en zijn of haar service daarop aan te passen. Huiswijn of een mooie Bordeaux van de wijnkaart? Informeel of formeel gezelschap? Uitgebreid tafelen of een snelle hap? Daarmee leent de methodiek van predictive profiling zich niet enkel uitstekend voor de zogenaamde hoge risico locaties, maar is deze ook zeer goed toepasbaar in omgevingen die een meer gast- of klantgerichte benadering be-

hoeven. Denk bijvoorbeeld aan internationale hoofdkantoren van beursgenoteerde organisaties, vijf sterren hotels, maar ook bijvoorbeeld openbare gebouwen zoals universiteiten, scholen en rijksgebouwen.

### Focus

De krachtige focus op procedures en technische beveiligingsoplossingen komt lang niet altijd ten goede aan de veiligheid, noch aan de wens aan een representatieve en gastgerichte ontvangst van passagiers, bezoekers en medewerkers. Uit verschillende onderzoeken blijkt dat men zich er uiteindelijk ook niet veiliger door gaat voelen (Landelijke criminaliteitsmonitor 2006; Integrale Veiligheidsmonitor van het CBS en het ministerie van Veiligheid en Justitie 2010). Hoewel de criminaliteitscijfers teruglopen, zien we een toename van het gevoel van onveiligheid.

Bovendien leidt iedere nieuwe misser veelal tot het nemen van nog uitgebreidere maatregelen en uiteindelijk zijn het met name gewone bezoekers, medewerkers en burgers die last ondervinden van deze procedurendrang. Vrijwel elke luchthaven ter wereld past een verbod toe om vloeistoffen mee aan boord te nemen, behalve Israël. Israël beschouwt de maatregel als belachelijk, niet meer dan 'window dressing' en een maatregel die enkel de 'good guys' tijdsverlies en irritatie oplevert. Er zijn enkele voorbeelden bekend van terroristische aanslagen die vrijdeld zijn door technologie, maar talrijke voorbeelden van aanslagen die vrijdeld zijn door menselijk instinct of de inzet van een methodiek als predictive profiling. Zo zijn op Ben Gurion Airport in Tel Aviv sinds 1972 nul aanslagen geslaagd. Dit terwijl dit vliegveld behoort tot de meest gevoelige plaatsen ter wereld en zich bevindt op een plaats waar aanslagen een tijd lang aan de orde van de dag waren. Resultaten die bereikt zijn door de goed toegepaste verhouding van de mens, in de eerste plaats, en techniek.

### Tot slot

Menselijke interpretatie blijkt essentieel om tot een werkend veiligheidsbeleid te komen. Wanneer men geen oog heeft voor het gedrag van mensen mist men een hoop waardevolle informatie. Ofschoon het in-

Foto's: D&B The Facility Group



■ Profiling maakt gebruik van menselijk instinct.

schatten van afwijkend gedrag een kerntaak van beveiligers is en de beste manier om dit te doen het in contact treden met mensen is, worden zij vandaag de dag geleefd door checklists en procedures. Door de focus op technische maatregelen, checklists en procedures te verleggen naar een focus op interactie met mensen ontstaat tevens een prettigere ervaring onder passagiers, bezoekers en medewerkers. En dat sluit weer aan bij de nadrukkelijke wens van organisaties om tot een representatieve en gastvrije ontvangst van passagiers, klanten, gasten en bezoekers te komen. ■



**Sander de Meester**

is director operations en mede-eigenaar van D&B The Facility Group.