

INTERVIEWS | 3 JANUARI 2022

WAARHEIDSVINDERS: DOELGERICHT EN MET OPEN VIZIER

Auteur: Sander Diks CIA

Beeld: NFP Photography - Adobe Stock

Leestijd: 11 min



In hun knusse Zutphense kantoor voelt Audit Magazine Nicole den Hartigh en Xavier Zeilinga van denhartigh & partners aan de tand over liegen en bedriegen, desinformatie en de kunst van het waarheidsvinden.

Jullie noemen jezelf waarheidsvinders en 'profilers'. Wat maakt een goede waarheidsvinder?

Nicole den Hartigh (NdH): "Het begint allemaal met oprechte interesse voor de kwestie waarvoor je gevraagd wordt onderzoek naar te doen. Een waarheidsvinder is benieuwd naar de uitkomst van de te leggen puzzel, ongeacht de kleuren van de te leggen plaat. Die nieuwsgierigheid is een belangrijke eigenschap voor een waarheidsvinder. Onafhankelijkheid van geest en integriteit zijn daarnaast eigenschappen waar een professionele waarheidsvinder over moet beschikken. Met onafhankelijkheid van geest bedoelen we dat je de durf hebt om buiten de gebaande paden te zoeken naar antwoorden en in weer en wind een rechte rug toont."

Xavier Zeilinga en Nicole den Hartigh (denhartigh & partners): “Ieder mens liegt, behalve een net geboren baby!”

Heeft een waarheidsvinder nog meer eigenschappen?

NdH: “Het is daarnaast heel erg belangrijk om zonder daderschapdenken een onderzoek te starten, je vooringenomenheid opzij te zetten en je bewust te zijn van je bias. Ook integer handelen, door je bijvoorbeeld niet te laten leiden door omzetedruk of een andere vorm van druk bij het accepteren van een opdracht, is van belang. De vrijheid om nee te zeggen tegen een opdracht, bijvoorbeeld als er vraagtekens bestaan bij het motief van de opdrachtgever, is een groot goed voor een waarheidsvinder.”

En wat doet een profiler?

NdH: “Om te begrijpen wat een profiler doet is het goed om eerst te kijken naar enkele verschillende profilingdisciplines die er bestaan. Profiling heeft zijn oorsprong in het werk van Darwin, die zich in de 19^e eeuw bezighield met het leren lezen van gedrag van dieren op basis van nauwgezette observaties. Je zou hem een ‘animal profiler’ kunnen noemen.

AUDIT

MAGAZINE

Jung en Freud waren in de 20^e eeuw binnen de psychiatrie bekende 'human profilers' die de gedragingen van patiënten met psychische aandoeningen observeerden om in die tijd gepaste behandelingen te kunnen bepalen. Dr. Paul Ekman zette in de 20^e eeuw het werk van Darwin voort en deed onderzoek naar emoties en gelaatsexpressies bij mensen. Hij ontdekte dat er zeven universele gelaatsexpressies bestaan zoals blijheid, angst en minachting. Inzichten die in belangrijke mate hebben bijgedragen aan het vakgebied van profiling."

Xavier Zeilinga: "Ik vond het in het begin best lastig om mij te realiseren dat er iemand glashard tegen mij zat te liegen, zeker als ik het bewijs hiervan in mijn tas had zitten"

Zijn er sinds die tijd nog ontwikkelingen?

NdH: "In de jaren zeventig ontwikkelde de FBI criminal profiling waarbij gedragingen van verkrachters en moordenaars door een eerste behavioral science unit in kaart werden gebracht. De Netflix-serie *Mindhunter* is hierop gebaseerd. De term seriemoordenaar is pas in 1974 binnen deze behavioral science unit ontstaan en bestaat dus nog niet eens zo lang.

Sinds de jaren zeventig proberen overheden en veiligheidsdiensten in situaties van (mogelijke) dreiging, zoals een aanslag op een vliegveld, met 'predictive profiling' tijdig afwijkingen in gedrag – ten opzichte van een veronderstelde contextuele norm – te signaleren en daarop te anticiperen."

Hoe zetten jullie profiling in?

NdH: "Wij gebruiken de diverse profilingtechnieken bijvoorbeeld tijdens interviews, hoor en wederhoor. We beginnen altijd met het maken van een zogenoemde 'baseline'. Dat is het gedrag en de lichaamstaal van iemand in een (redelijk) ontspannen situatie. Zoals tijdens een gesprekje bij de koffie en voorafgaand aan het daadwerkelijke interview. Vervolgens gaan we het formele gesprek aan. Afwijkende gedragingen ten opzichte van die eerder gemaakte baseline kunnen weergaven zijn van spanning (stress of angst). Wij letten dus op lichaamstaal. In feite kijken we of iemand comfortabel overkomt of tekenen vertoont van discomfort."



Wat betekent dat dan? Dat iemand liegt?

NdH: "Getoonde stress of menselijke reacties daarop betekent niet per definitie dat iemand liegt. Maar het getoonde gedrag kan wel onthullen of iemand terughoudend is om het hele verhaal te vertellen, het te verdraaien of toch glashard te liegen. Het is voor ons dus zaak om te achterhalen wat precies de redenen zijn voor hetgeen we signaleren."

Hebben jullie een voorbeeld?

Xavier Zeilinga (XZ): "Een goed voorbeeld is een gesprek dat we hadden met een meneer in het kader van een zogenaamde 'MeToo-zaak'. Op een zeker moment en na flink doorvragen van onze kant, schoot hij opeens zichtbaar verhit omhoog, waarbij zijn stoel omviel. Hij probeerde zich nog te herstellen door zijn jasje uit te doen maar het was overduidelijk een 'flight response'. Dit is een specifiek voorbeeld. Vaak zijn de signalen subtieler, maar als je weet waarop je moet letten, zijn ze niet minder zichtbaar. Ieder mens kan zijn voordeel doen met het leren lezen van gedrag en lichaamstaal om de betrouwbaarheid van de gesprekspartner te helpen beoordelen. Dat geldt zeker ook voor auditors."

Nicole Den Hartigh: "We krijgen veel en vaak te maken met desinformatie. Juist als er belangen op het spel staan, bijvoorbeeld omdat er sancties dreigen, zijn mensen bereid om niet geheel of geheel niet de waarheid te vertellen"

Krijgen jullie te maken met desinformatie/fake news tijdens jullie onderzoeken?

NdH: “Zeker! Juist als er belangen op het spel staan, bijvoorbeeld omdat er sancties dreigen, zijn mensen bereid om niet geheel of geheel niet de waarheid te vertellen. Hele en halve leugens zijn natuurlijk de meest basale vorm van desinformatie. Als mensen stoute of foute dingen hebben gedaan, kunnen ze er baat bij hebben om weg te blijven bij de waarheid. We krijgen dus veel en vaak te maken met desinformatie tijdens de gesprekken die we in het kader van het onderzoek voeren.”

Zijn het altijd leugens die iemand vertelt?

XZ: “Nee hoor. Een andere vorm van desinformatie waar wij in ons werk mee te maken krijgen, is het vertellen van een waarheid die in de betreffende context niet van belang is. Dit noemen we ook wel misleiding. Wat maakt het dat iemand jou specifiek iets vertelt? Wat maakt dat jij als auditor juist dát document krijgt aangereikt? Of dat een auditee je dat ene voorbeeld voorschotelt? Waarom gebeurt dat? Het helpt om als auditor vaak de ‘waaromvraag’ te stellen teneinde te achterhalen waarom juist jij bepaalde informatie krijgt aangereikt. En het helpt ook om door te vragen om erachter te komen wat de precieze intentie van de aangever hierbij is.”

Xavier Zeilinga: “Wat maakt het dat iemand jou specifiek iets vertelt? Wat maakt dat jij als auditor juist dát document krijgt aangereikt? Stel je als auditor de ‘waaromvraag’”

Hoe gaan jullie daar mee om?

NdH: “Wij doen, net als auditors, heel feitelijk werk. En we stellen ook, net als auditors, een toetsingskader of normenkader op om de door ons waargenomen werkelijkheid tegen af te zetten. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een gedragscode of een beleidsnorm. We maken bij het verzamelen van informatie gebruik van meerdere bronnen, zoals ‘logs’ van verschillende gesprekken en documenten als e-mails en sms’jes. Ook zetten we bevindingen af tegen andere verkregen antwoorden of stukjes informatie om zodoende de betrouwbaarheid te duiden of discrepanties te signaleren.”

Xavier Zeilinga: “Het is wetenschappelijk aangetoond dat een mens in ongeveer de helft van de geteste gevallen kan vaststellen of iemand liegt. Het vergelijken met ‘kop of munt’ is dan snel gemaakt”

Betrouwbaarheid duiden?

XZ: “Iemand kan bijvoorbeeld wel vertellen tijdens een gesprek dat hij niet op kantoor was op een specifiek moment, maar logboeken, lijstjes of andere vastleggingen kunnen andere informatie geven. En over deze discrepanties stellen we weer aanvullende vragen, bijvoorbeeld tijdens hoor en wederhoor. Op deze wijze proberen we de feiten en de eventuele toedracht bloot te leggen. Feiten en analyse zijn onlosmakelijk verbonden met onze benadering. Een feit is een reden

AUDIT

MAGAZINE

van wetenschap en het product dat wij opleveren is daarmee dan ook een feiten- of toedrachttrapport.”

Naïef zijn is dus geen optie

XZ: “Ik ben van nature een naïef persoon. Dat is in ons werk behulpzaam. Naïviteit heeft mijns inziens ten onrechte een negatieve connotatie gekregen. Naïviteit stelt je in staat om zaken onbevangen tegemoet te treden. Mijn uitgangspunt is dat ik ervan uitga dat iemand de waarheid spreekt. En zo ga ik ook met mensen in gesprek.”



XZ: “Ik vond het in het begin best lastig om mij te realiseren dat er iemand glashard tegen mij zat te liegen, zeker als ik het bewijs hiervan in mijn tas had zitten. Een professionele houding is cruciaal als je geconfronteerd wordt met desinformatie, draaijerij en met leugens. Je realiseren wat er gebeurt, het in de context kunnen zien en aanvullende vragen stellen. Bijvoorbeeld door zogenaamde ‘gewetensvragen’ te stellen. Bijvoorbeeld of de betreffende persoon bij zijn verklaring wil blijven of niet, omdat er aanwijzingen zijn dat het mogelijk anders in elkaar zit.”

Wat vinden jullie daarvan?

XZ: “Als gedragsanalist en onderzoeker veroordeel ik mensen niet. Natuurlijk vind ik persoonlijk iets van het gedrag van mensen, maar iedereen heeft redenen voor zijn gedrag en het heeft mijn interesse om die beweegredenen te achterhalen. Nicole en ik voeren veel gesprekken als duo en dat is heel effectief. Wanneer een van ons vragen stelt kan de ander observeren en visa versa. Daarnaast draagt het bij aan de dynamiek in een gesprek en dat maakt het interviewen dan ook erg leuk!”

Xavier Zeilinga: “Liegen is noodzakelijke smeermiddel in het sociale verkeer. Als je

liegt maar je weet niet dat je liegt, dan lieg je overigens niet”

Van welke technieken maken jullie gebruik tijdens jullie werk?

NdH: “Naast gesprekken (interviews) maken we ook gebruik van achtergrondonderzoek naar procesbetrokkenen en onderzoek van brondocumenten. Ook gebruiken we e-discovery-technieken om grote hoeveelheden informatie, zoals zakelijke bestanden, e-mails en WhatsAppberichten effectief en efficiënt te kunnen doorzoeken. Wij merken overigens dat auditors in hun onderzoeken soms de beschikking krijgen over informatie die ze nooit hadden mogen ontvangen. Denk aan privacygevoelige informatie over collega's. Als hier op een onzorgvuldige wijze mee om wordt gegaan, kan dit zeer verstrekende gevolgen hebben voor de personen in kwestie. In potentie kun je iemands leven de vernieling in helpen als je niet precies weet wat je doet en wat er kan en mag op dit terrein.”

Hoe zorg je voor zorgvuldigheid?

NdH: “Bij een auditor zouden er alarmbellen af moeten gaan als er privacygevoelige informatie over personen met je gedeeld wordt of als je gevraagd wordt om naar privacygevoelige informatie te kijken, zoals e-mails of personeelsgegevens van collega's. Plaats jezelf als auditor eens in de positie van iemand die onterecht wordt onderzocht en hoe jij je dan zou voelen. Zeker als je weet wat de potentiële consequenties van zo'n onderzoek kunnen zijn, zoals ontslag of andere sancties. Zelfs de schijn van betrokkenheid bij een onderzoek kan voor een mens schadelijke gevolgen hebben.”

Nicole den Hartigh: “Getoonde stress of menselijke reacties daarop betekent niet per definitie dat iemand liegt”

Voor de lezers die de Deepfake masterclass tijdens het IIA Congres van 2021 hebben gemist: wat is een 'deepfake'?

XZ: “Een deepfake is een voorstelling die gemaakt is om mensen bewust te misleiden. Het zijn veelal met een computer gemaakte beelden of geluiden die wel echt lijken, maar niet echt zijn. Deepfakes worden gemaakt voor amusement, grappige beelden en/of geluiden die bijvoorbeeld op Snapchat, TikTok of Facebook worden gezet. Ook worden deepfakes gemaakt die bedoeld zijn als politieke manipulatie of om fake news mee te maken.”

XZ: “Bijna alle deepfakes zijn pornografisch, zo blijkt uit onderzoek van de Universiteit van Oxford. Dit kan zijn om gepersonaliseerde porno te maken, om bijvoorbeeld wraak op iemand te nemen, of om iemand mee te chanteren. Ook bestaan er audio-deepfakes waarbij bijvoorbeeld de stem van een CEO of CFO wordt geïmiteerd met de bedoeling iemand geld te laten overmaken naar een specifieke bankrekening in opdracht van de 'baas'. Ik kan iedereen aanraden eens de site van Siri Beerends te bekijken. Hier is veel informatie terug te vinden over artificial intelligence en deepfakes.”

AUDIT

MAGAZINE

Xavier Zeilinga: “Als gedragsanalist en onderzoeker veroordeel ik mensen niet, het heeft mijn interesse om de beweegredenen van gedrag te achterhalen”

Kun je een deepfake herkennen?

XZ: “Deepfakes worden steeds beter en daardoor wordt het ook steeds lastiger om ze te herkennen. Zaken waar je op kunt letten zijn een afwijkende kwaliteit van beelden in het oorspronkelijke beeld en door gesproken teksten af te zetten tegen de bewegingen die iemand maakt. Jezelf vragen stellen (past dit binnen de context?), helpen om er kritischer naar te kijken. Het belangrijkste devies voor het achterhalen van misleiding, al dan niet door deepfake, is echter:

1. neem waar met aandacht;
2. wees kritisch op wat je aangeboden krijgt;
3. vraag om verifieerbare bronnen;
4. wees eerlijk naar jezelf als het gaat om welke informatie je accepteert."

Waar moet je als auditor op letten om te weten of iemand liegt of de waarheid spreekt?

NdH: “Het achterhalen of iemand de waarheid spreekt, verdraait of liegt, kan zeker nuttig zijn voor een auditor. Het vergt echter wel kennis, training en onderhoud. Weten waar je op moeten letten in een gesprek en de basisbeginselen onder de knie krijgen, zijn belangrijk. Letten op de lichaamstaal van je gesprekspartner en deze lichaamstaal op de juiste wijze weten te interpreteren, is essentieel.”



Kun je überhaupt wel vaststellen of iemand liegt?

XZ: “Het is wetenschappelijk aangetoond dat een mens in ongeveer de helft van de geteste gevallen kan vaststellen of iemand liegt. Het vergelijk met ‘kop of munt’ is dan vlug gemaakt. Uit onderzoek blijkt dat met het onder de knie krijgen van de basisbeginselen je die kans al aanzienlijk kunt vergroten naar 70 en zelfs 90%. Dit kan door training, door het lezen over gedrag, door oprechte interesse te tonen in het gedrag van mensen. Een nadeel is wel dat als je hier erg goed in wordt en vrienden en familie weten dat, je mogelijk niet meer uitgenodigd wordt op feestjes.”

Hoe breiden jullie zelf jullie kennis uit?

NdH: “Xavier is druk bezig met zijn tweede jaar van de master Behaviour Analysis, Communication and Credibility Assessment door de EIA Group verbonden aan de Manchester Metropolitan University, waar Ekman de grondlegger van is. Ik ben recentelijk begonnen met de leer van Criminal profiling, een opleiding verzorgd door een van de grondleggers van de Behavioral Science Unit van de FBI, Joe Navarro. Ik merk dat het lezen van lichaamstaal, in combinatie met het kunnen detecteren van leugens, wetenschappelijk beschouwd twee hoofdkampen kent.”

Vertel

NdH: “Er zijn mensen die stellen dat je leugens als zodanig kunt herkennen. En ook mensen die hier fel tegen ageren, onder wie Navarro. Vanuit de leer van Ekman en zijn team wordt mijns inziens nogal ‘makkelijk’ gedaan omtrent leugendetectie. Zo is er de Netflix-serie *Lie to me* waar Ekman als wetenschappelijk adviseur bij betrokken is geweest. Hier zie je de hoofdpersoon – Cal Lightman – die zich presenteert als een menselijke leugendetector. In bijna iedere aflevering hangt hij eerst met een verveelde blik in een freeze-positie. Plots schiet hij dan in standje ‘flight’, rennend naar een persoon die volgens hem niet de waarheid heeft gesproken. Die kijkt hij dan ongegeneerd een poosje van veel te dichtbij aan om hem vervolgens vanuit een fight-standje toe te schreeuwen: ‘Je liegt!’”

Nicole den Hartigh: “Lichaamstaal, waaronder micro- en macro-expressies, vertellen een geoefend oog veel over hoe iemand zich werkelijk voelt ten opzichte van wat hij zegt of doet”

Bijzonder...

NdH: “Het is jammer dat het gedachtegoed van Darwin en Ekman op deze manier wordt vermarkt en verkracht. Immers, lichaamstaal, waaronder micro- en macro-expressies, vertellen een geoefend oog veel over hoe iemand zich werkelijk voelt ten opzichte van wat hij zegt of doet. Maar als iemand bijvoorbeeld zweet of bibbert, dan wil dat niet zeggen dat iemand liegt. Je dient je beschouwingen dus te verifiëren in het gesprek met de persoon. En dat vergt kennis, extreem veel oefening en bovendien talent op dit terrein. Ik vind het bijzonder gaaf dat we binnen ons bureau zoveel verschillende kennis op dit mensgerichte gebied vergaren en het nog heel erg leuk vinden ook. De mens maakt immers het verschil.”

Klopt het dat integere mensen nooit liegen en geen desinformatie verspreiden?

NdH: “Dit is onzin. Ieder mens liegt, behalve een net geboren baby! Dat kunnen kleine leugens zijn, zoals: ‘Wat zie je er goed uit!’, terwijl je iets anders denkt. Of grote leugens. Het met opzet geven van verkeerde informatie, het achterhouden van informatie, dat gebeurt overal. We kunnen als mensen ook niet functioneren zonder te liegen. Het is noodzakelijke smeerolie in het sociale verkeer. Als je liegt maar je weet niet dat je liegt, dan liegt je overigens niet.”

Welk advies willen jullie auditors meegeven?

XZ: “Stel je als auditor steeds de vraag: waarom bereikt deze informatie mij? Ga op zoek naar de intentie van je gesprekspartners en realiseer je altijd dat gedrag een resultante is. In meer algemene zin: Breid je toolbox uit met kennis over menselijk gedrag, ook dat van jezelf en bekwaam je in gesprekstechnieken.”

AUDIT

MAGAZINE

Over

Nicole J. den Hartigh EMIA RO CPI CGBL RPP CPE CIS is directeur-eigenaar van denhartigh & partners bv | waarheidsvinders & profilers in Zutphen.

Xavier Y. Zeilinga RPP CPE CPI is als onderzoeker, gedragsdeskundige en trainer aan dit bureau verbonden.

Samen met een team van professional partners geven zij met deskundigheid, plezier en enthousiasme invulling aan integriteit gerelateerd onderzoek, advies en training.

Tags: Fake news, Gedrag

Bron url: <https://auditmagazine.nl/interviews/waarheidsvinders-doelgericht-en-met-open-vizier/>