

Frauditing & profiling: de mens maakt het verschil

Nicole den Hartigh

Received 5 July 2022

Accepted 4 September 2022

Published 16 September 2022

Samenvatting

Fraude blijft organisaties wereldwijd treffen, ondanks de vele inspanningen om dit te voorkomen en te bestrijden. Daarbij leiden de rollen van de *internal auditor* en de *externe accountant* bij fraude al jaren tot een verwachtingskloof. Wat kan en mag het maatschappelijk verkeer redelijkerwijs van u verwachten? Om die kloof te helpen overbruggen, is het in ieder geval van belang dat u weet wat uw rol is, waar kwetsbaarheden zitten, maar ook sleutels tot succes. Omdat het altijd mensen zijn die stoute of strafbare dingen doen, en het ook mensen zijn die dergelijke kwesties onderzoeken, is beïnvloeding van menselijk gedrag sinds 2014 onderdeel van de *Frauditing*-aanpak en het onderliggende beheersingsmodel. Het juist kunnen interpreteren van lichaamstaal en daarop tijdig anticiperen (*profiling*), is een recente ontwikkeling te noemen die een meer precieze invulling geeft aan die specifieke beheersingsfase. Het voorspellende karakter van profiling geeft voorsprong bij dit actuele beheersingsvraagstuk. In dit artikel komen verschillende profiling-disciplines aan de orde.

Relevantie voor de praktijk

Het belang van profiling bij fraudebeheersing en persoonsgericht onderzoek: oftewel het kunnen lezen, analyseren, juist interpreteren en hierop tijdig anticiperen en uiteindelijk het beïnvloeden van menselijk gedrag, teneinde succesvol(ler) te kunnen worden op dit specifieke, menselijke terrein.

Trefwoorden

Fraudebeheersing, integriteit, profiling, gedrag, leugendetectie

1. Aanleiding

Bij het beheersingsvraagstuk rondom fraude is niets zo interessant als de mens en zijn of haar gedragingen. Het zijn immers altijd mensen die stoute of strafbare dingen doen en het zijn ook mensen die dergelijke kwesties onderzoeken. Het kunnen analyseren en/of beïnvloeden van menselijk gedrag is dan ook een belangrijk onderdeel van de *Frauditing*-aanpak en het onderliggende beheersingsmodel, dat Den Hartigh (2007, 2018) heeft geïntroduceerd en doorontwikkeld op basis van praktijk- en wetenschappelijk onderzoek.

Ondanks inspanningen van velen, zoals het management, accountants, internal auditors, persoonsgerichte onderzoekers en toezichthouders, blijft *fraude* organisaties wereldwijd treffen. De rol van de internal auditor

bij fraude leidt al jaren tot discussies, met een verwachtingskloof als gevolg, zo blijkt uit het *Fraud Position Statement* van het *Institute of Internal Auditors* (IIA 2003). Hierin staat: “*It is not a primary role of Internal Audit to detect fraud, but it is a role most people expect Internal Audit to undertake. There is, therefore, an expectations gap that needs to be managed.*”

In januari 2019 vaardigde het *Institute of Internal Auditors* een *Position paper* uit, getiteld *Fraud and Internal Audit*. Belangrijke conclusie die hierin wordt getrokken luidt: “*Fraud investigations are best carried out by those experienced to undertake such assignments. Organizations should not expect internal audit’s skill set to include fraud investigation. Instead, internal audit should*

support the organization's anti-fraud management efforts by providing necessary assurance services over internal controls designed to detect and prevent fraud."

De verwachtingskloof is er ook in relatie tot *externe accountants* en fraude, zo is af te leiden uit de aanhoudende berichtgeving hieromtrent in de media. Om die kloof te helpen overbruggen, is het van belang dat eenieder in geval van (vermeende) integriteitsschendingen, zoals fraude, weet wat zijn of haar rol kan en mag zijn. Helder communicatie kan hier een brug slaan tussen feiten en fictie. Maar ook het accepteren dat *fraudebeheersing* en dan met name 'persoonsgericht onderzoek' een expertise is en een vak betreft dat niet iedereen zomaar kan of mag uitoefenen, kan daarbij helpen. Er kan namelijk veel misgaan op het gebied van integriteit-gerelateerd onderzoek, met soms verstrekkende gevolgen. Een complicatie is bijvoorbeeld dat niet alles wat in de volksmond fraude wordt genoemd, ook daadwerkelijk fraude is. Als *waarheidsvinder* van beroep spreek ik dan ook liever van *integriteitsschendingen*, omdat die term de verschillende feitelijke kwesties die het doorgaans betreft beter duidt. En vooral ook omdat het tot risico's kan leiden als iets ten onrechte als fraude wordt gekwalificeerd.

De afgelopen 20 jaren heb ik mij zowel beroepsmatig als wetenschappelijk beziggehouden met het boeiende onderwerp van fraudebeheersing en integriteitsmanagement en wat iemand precies tot een professionele, persoonsgerichte onderzoeker maakt. In dit artikel wordt met name aandacht besteed aan de mens kant achter integriteitsschendingen en het belang van het als onderzoeker kunnen lezen, analyseren, juist interpreteren en daarop tijdig anticiperen en uiteindelijk beïnvloeden van menselijk gedrag, teneinde succesvol(ler) te kunnen worden op dit specifieke terrein. Leugenachtige gedragingen, zoals bedrog en misleiding, zijn een belangrijk element van fraude en in dat zicht wordt dan ook aandacht besteed aan feiten en fabels over *leugendetectie* en *profiling*-technieken.

2. Over integriteitsschendingen en de inzet van Frauditing en profiling

2.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt nader ingegaan op de verschillende *integriteitsschendingen* die er bestaan en waar fraude er slechts één van is. Ook komt het belang van een feitelijke duiding van (vermeende) integriteitsschendingen aan de orde. De *fraudedriehoek* en -ruit worden nader toegelicht, omdat zij als gereedschappen kunnen dienen bij het correct duiden van fraude. Vervolgens komt *Frauditing* als beproefde aanpak tegen integriteitsschendingen aan de orde. Daarbij wordt aandacht besteed aan de verschillende beheersingsfasen en ontwikkelingen waarmee deze aanpak en het onderliggende verklarende model de afgelopen 15 jaren zijn verrijkt.

Menselijk gedrag en het correct kunnen duiden daarvan is een belangrijke beheersingsfase binnen Frauditing. Het

zijn immers altijd mensen die fraude of andere integriteitsschendingen plegen. Vanuit die optiek wordt aandacht besteed aan ter zake relevante gedragswetenschappen en in het bijzonder worden verschillende *profiling*-disciplines nader belicht. Er wordt bovendien een korte uitleg gegeven over de werking van het menselijk brein, in de context van gedrag en het 'lezen' van lichaamstaal. Het belang van dat laatste wordt uitgelegd, omdat ook accountants en auditors daar baat bij kunnen hebben, mits zij zich hiervan bewust zijn, zich bekwamen in die specifieke materie of tijdig ter zake relevante deskundigen hierbij betrekken als zich (mogelijk) integriteitsschendingen, zoals fraude, hebben voorgedaan en persoonsgericht onderzoek nodig is.

Als specialisten in persoonsgericht onderzoek en profiling hun kennis en ervaringen inzake fraudebeheersing delen met internal auditors en externe accountants, kan dit bijdragen aan een steviger vuist tegen het leed dat integriteitsschendingen heet en helpen om de verwachtingskloof te overbruggen.

2.2. Integriteitsschendingen

Van den Heuvel en Huberts (2003) definieerden tien verschillende soorten integriteitsschendingen:

- ongepaste omgangsvormen, zoals discriminatie, (seksuele) intimidatie en pesten;
- misdragingen in vrije tijd, zoals alcohol- of drugsmisbruik;
- misbruik van bevoegdheden, zoals onterechte afgifte van een vergunning;
- misbruik en manipulatie van informatie, zoals het bewust lekken van vertrouwelijke informatie;
- belangenverstrengeling, zoals ongeoorloofde financiële belangen;
- corruptie, zoals in functie tegen betaling iets doen dat in strijd is met de plicht;
- dubieuze giften of beloften, zoals het tegen de regels in doen van beloften in ruil voor een wederdienst;
- diefstal of verduistering, zoals jezelf opzettelijk iets toe-eigenen dat geheel of gedeeltelijk aan een ander toebehoort;
- vriendjespolitiek, zoals favoritisme of oneigenlijke bevoordeling van vrienden;
- fraude: een opzettelijke handeling door een of meer personen, waarbij gebruik wordt gemaakt van misleiding teneinde een onrechtmatig of onwettig voordeel te verkrijgen.

Er zijn veel definities van fraude te vinden waarin de woorden bedrog of misleiding voorkomen. Daarbij is het een misvatting dat het daders altijd puur om eigen financieel gewin zou gaan. Soms wordt namelijk gefraudeerd om anderen te helpen, bijvoorbeeld door geld aan een winstgevende organisatie te onttrekken en te schenken aan een goed doel, of om de dure operatie van een ernstig ziek kind van een vriend te bekostigen. Het

‘eigen gewin’ ligt dan mogelijk besloten in het creëren van een goed gevoel over deze daad door de dader zelf.

De creatieve geest van de *homo sapiens* staat nimmer stil en zo zijn er gaandeweg ook nieuwe soorten fraude bijgekomen of meer specifiek gedefinieerd. Zoals: onrechtmatige concurrentie (kartelvorming), ondermijning, cybercriminaliteit, witwassen, oplichting en misbruik van bedrijfsmiddelen. Maar daarmee houdt het niet op. Tegenwoordig worden we overstelpt met informatie via internet, sociale media, kranten en televisie. En tussen al die informatie zitten ook steeds vaker gemanipuleerde teksten of beelden die de kijker of lezer laten lachen, huilen of zich verbazen. ‘Is dat wat ik zie of hoor wel echt zo?’ Het kunnen onderscheiden van echt en nep wordt dan ook steeds belangrijker. Filimowicz (2022) noemt dit *deep fakes*, bestaande uit gemanipuleerde filmpjes, nieuws en andersoortige informatie, bijvoorbeeld bedoeld voor amusementsdoeleinden, denk aan Snapchat en TikTok. Maar deepfakes kunnen ook als doel hebben om er *nepnieuws* mee te maken, bijvoorbeeld bedoeld voor politieke manipulatie en massabeïnvloeding (Desmet 2022). De meeste deepfakes betreffen volgens technologieonderzoeker Siri Beerends overigens gepersonaliseerde porno, gemaakt vanuit rancune om bijvoorbeeld wraak op iemand te nemen of om iemand mee te chanteren (2021). Er bestaan ook zogeheten *audio-deepfakes* of *voice deepfakes*. In zo’n geval wordt bijvoorbeeld de stem van de CEO of CFO van een organisatie geïmiteerd en gebruikt om een medewerker geld over te laten maken naar een specifieke bankrekening, zo is op te maken uit documentatie op de website van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum van het ministerie van Justitie en Veiligheid.

Uit het voorgaande is af te leiden dat fraude slechts een van de vele integriteitsschendingen is die een organisatie kan raken en de lijst met soorten integriteitsschendingen blijft groeien. Ook in deze (negatieve) context maakt de mens het verschil, als brein achter deze ontwikkelingen.

2.3. Hoe is fraude te onderscheiden van andere integriteitsschendingen?

De *fraudedriehoek* (Cressey 1953) is een van de theoretische pijlers onder *Frauditing* en benadrukt dat er alleen sprake is van fraude als de drie volgende elementen aanwezig zijn in de situatie die met fraude wordt aangeduid:

- 1) een waargenomen *gelegenheid* om fraude te plegen en niet te worden gepakt, vervolgd en veroordeeld;
- 2) een waargenomen *druk* om fraude te plegen (zoals financiële, psychische of werkgerelateerde druk);
- 3) *rationalisatie*, oftewel goedpraten of legitimeren van het frauduleuze gedrag.

Een halve eeuw later ontstond vanuit deze *fraudedriehoek* de zogenoemde *frauderuit*. Wolfe and Hermanson (2004) stelden namelijk dat de fraudeur ook over bepaalde *competenties* dient te beschikken om fraude te kunnen

plegen. Genoemde elementen gebruiken wij om te toetsen of er überhaupt sprake is van fraude of van andere integriteitsschendingen, zoals diefstal of verduistering.

2.4. Enkele complicaties bij fraude

2.4.1. Containerbegrip

Fraude is verworpen tot een containerbegrip. Er is een hoofdingeling te maken in *externe fraude* en *interne fraude*, waarbij de laatstgenoemde fraude staat voor fraude binnen de eigen organisatie (Stuivenwold et al. 1999). In 2006 waren nog niet alle letters in mijn ‘fraude a-b-c’tje’ voorzien van een soort fraude. Inmiddels is er werkelijk geen letter meer over in het alfabet die niet gekoppeld kan worden aan fraude. De ‘a’ kan staan voor accijnsfraude of advertentiefraude, de ‘b’ voor belastingfraude, de ‘c’ voor cv-fraude, de ‘d’ voor declaratiefraude, tot en met de ‘z’ voor ‘zaaddonorfraude’ en nog vele andere varianten (Den Hartigh 2018).

2.4.2. Niet alles is fraude

Er schuilen risico’s in als (vermeende) integriteitsschendingen ten onrechte *fraude* worden genoemd. Wanneer bijvoorbeeld een *diefstal* in een feitenrapport naar aanleiding van een persoonsgericht onderzoek als *fraude* wordt gekwalificeerd, ontbreekt het aan de voor fraude zo essentiële component: misleiding of bedrog. Een nadere uitleg aan de hand van de *fraudedriehoek*:

Wanneer een collega vanuit teleurstelling en woede (psychische druk), naar aanleiding van een eerder beloofde, maar niet gekregen, promotie twee laptops wegneemt uit de niet afgesloten voorraadkast bij zijn werkgever (gelegenheid) en zich deze toe-eigent, is sprake van diefstal. ‘Als mijn manager mij die promotie gewoon had gegeven, had ik die laptops niet zelf als bonus hoeven te regelen’, zo rationaliseert hij zijn daad. Als in die voorraadkast een lijstje ligt waarop staat dat de totale voorraad laptops tien stuks bedraagt, de teleurgestelde collega die 10 doorhaalt met zijn pen of met Tipp-Ex en wijzigt in 8, dan schuilt in die laatste opzettelijk verrichte handeling het bedrog, oftewel de misleiding die de oorspronkelijke diefstal tot fraude kwalificeert. Meer feitelijk beschouwd zou je deze daad ‘manipulatie van de voorraadinformatie’ kunnen noemen.

In een persoonsgericht onderzoeksrapport zijn *feiten* de basis. En een *feit* is een reden van wetenschap (Schenau 2019). Als de feiten in een dergelijk feitenrapport niet kloppen, ontbreekt het aan een deugdelijke grondslag en kan een onderzoek daardoor als onbruikbaar voor het tot door de opdrachtgever beoogde doel verworpen. Bijvoorbeeld als een dergelijk rapport voor de rechter komt en laatstgenoemde het rapport als zodanig diskwalificeert. Het is dus van belang bij persoonsgericht onderzoek om zo feitelijk mogelijk de kwestie die wordt

onderzocht te beschrijven, zonder daarbij te kwalificeren (zoals: ‘een enorm hoog bedrag’), aannames te doen (zoals: ‘wij denken gezien te hebben...’) of te oordelen (zoals: ‘hij is een notoire fraudeur die al jarenlang bijzonder laakbare dingen heeft gedaan, een echte boef!’).

2.4.3. Wetboek van Strafrecht

Fraude klinkt als iets strafbaars. Strafbare feiten zijn in Nederland omschreven in het Wetboek van Strafrecht. In dat wetboek komt fraude echter niet voor en dat is daarmee een volgende complicatie. Valsheid in geschrifte (het opzettelijk vervalsen van schriftelijke of digitale documenten om deze als echt of onvervalst te gebruiken of het gebruik maken hiervan) staat daarin bijvoorbeeld wel beschreven (Bakker et al. 2003). Kortom, het is aanbevelenswaardig om als onderzoeker van (vermeende) integriteitsschendingen de onderzochte kwestie zo feitelijk mogelijk te beschrijven in het feitenrapport en de kwestie te toetsen aan de fraudedriehoek (Cressey 1953), alvorens een integriteitsschending *fraude* te noemen.

2.4.4. Vertrouwelijkheid

Een vierde complicatie is de *vertrouwelijkheid* rondom *vermeende* integriteitsschendingen.

Juice-kanalen en roddelbladen verspreiden maar wat graag ‘sappige verhalen’ over andermans ellende, zonder de inhoud daarvan (deugdelijk) te verifiëren. Het gebeurt dan ook steeds vaker dat mensen, zonder enige vorm van onderzoek, door de sociale omgeving al zijn veroordeeld. Ik noem dit *trial by media or by social environment*. Zo iets kan veroorzaakt worden wanneer de vertrouwelijkheid rondom een melding of onderzoek niet in acht wordt genomen, er bewust vertrouwelijke of geheime informatie wordt gelekt, leugens voor waarheden worden aangezien of uitlatingen en oordelen zijn gestoeld op *fakenews*. Denk bijvoorbeeld aan de aantijgingen inzake de vermeende seksuele intimidaties door procesbetrokkenen bij het programma *The Voice of Holland*. Al voordat een onderzoek naar de aantijgingen was gestart, waren genoemde heren in de meldingen al door een groep ‘toehoorders’ veroordeeld en werden zakelijke contracten en andere relaties met hen verbroken. Je kunt dus als onderzoeker of journalist maar beter consequent over *vermeende* seksuele intimidatie of *vermeende* fraude spreken, in plaats van te suggereren dat de voorgestelde daad is onderzocht en daadwerkelijk heeft plaatsgevonden. Integriteit is immers een groot goed. Een mens kan bijvoorbeeld door een op rancune gestoelde melding een leven lang ten onrechte door de omgeving worden veroordeeld. We roepen nou eenmaal makkelijk ‘waar rook is, is vuur’ en ‘hij heeft sowieso de schijn tegen, want...’, zonder de feiten te kennen.

Wat dit metier extra lastig maakt, is dat persoonsgericht onderzoek is omkleed met wettelijke regels, zoals het tijdig en formeel informeren van betrokkenen inzake de doelstelling en reikwijdte van het onderzoek en het proces van hoor en wederhoor. Ook laten zorgvuldigheid en de afhankelijkheid van medewerking van procesbe-

trokkenen aan het onderzoek zich doorgaans lastig verhouden tot een snelle doorlooptijd. En over de *inhoud* van het persoonsgerichte onderzoek mag bovendien met de opdrachtgever en andere procesbetrokkenen gedurende het onderzoek niet worden gecommuniceerd. Dit kan soms leiden tot fricties, onbegrip en druk, gaandeweg het onderzoek. Een definitief onderzoeksrapport is meestal *vertrouwelijk*, waarbij alleen de opdrachtgever het totale complex aan gepresenteerde feiten leert kennen. Hij of zij is immers ook degene die consequenties aan het feitenrapport kan verbinden, zoals sancties of juist eerherstel voor een ten onrechte beschuldigde medewerker. En zo kunnen er aannames en beschuldigingen blijven rondzingen, ook na een onderzoek; een keerzijde van de vertrouwelijkheid.

Naast voornoemde *complicaties* zijn er nog vele andere te noemen. Denk aan opdrachtgevers die – onder druk van iets of iemand – uiteindelijk na een diepgaand extern en onafhankelijk onderzoek niets anders met de onderzoeksresultaten doen dan het vertrouwelijke rapport onder het spreekwoordelijke tapijt schuiven. Of die vertrouwelijke onderzoeksresultaten manipuleren voor eigen glorie of om de eigen rol te verdoezelen, en vervolgens proberen het bureau en/of de onderzoekers in diskrediet te brengen. Niets *menselijks* is sommige opdrachtgevers en betrokkenen vreemd. Ten slotte is er de voor onderzoekers en opdrachtgever onbevredigende situatie dat de onderzochte kwestie aantoonbaar strafbare feiten blijkt te bevatten, die een aangifte rechtvaardigen. Waarbij pas maanden na die aangifte door de opdrachtgever een bericht wordt ontvangen dat de zaak niet wordt opgepakt wegens gebrek aan menselijke capaciteit.

2.5. Fraudebeheersing in fasen

Gebaseerd op literatuur over fraudebeheersing uit de 20^e eeuw, werd doorgaans uitgegaan van drie beheersingsfasen, te weten: preventie, detectie en onderzoek (Stuivenwold et al. 1999). Bij de ontwikkeling van *Frauditing* als aanpak tegen (vermeende) integriteitsschendingen, gaat daar op basis van referaatonderzoek een vierde beheersingsfase aan vooraf: *inventarisatie*. Gedurende die inventarisatiefase wordt bepaald met welke soorten integriteitsschendingen een bedrijfshuishouding in theorie te maken kan krijgen. Deze fase betreft daarmee een organisatiespecifieke risico-inventarisatie en het in kaart brengen van ter zake relevant integriteitsbeleid.

Volgens Schimmel bestond fraudebeheersing in 2011 uit gedragsbevordering, preventie en detectie. Daarbij zou gedragsbevordering staan voor maatregelen ter afschrikking van *ongewenst gedrag*. Maar naast het afschrikken van ongewenst gedrag is er ook een positieve tegenhanger: het bevorderen van *gewenst gedrag*. Beide kunnen mogelijk de vooraf beoogde effecten sorteren, maar zijn afhankelijk van het *individue*. In de praktijk leidde de aandacht voor het verkrijgen van een integrale organisatiecultuur, met deugdelijk leiderschap en met medewerkers die alleen *gewenst gedrag* vertoonden, tot een onevenwichtige focus op individuen. Mensen veranderen niet zomaar hun gedrag als hun dat wordt gevraagd

of bevolen. Volgens de theorie van gepland gedrag (Ajzen 1991) – een theorie die is ontworpen om menselijk gedrag in specifieke contexten te voorspellen en te verklaren – is een centrale factor de *intentie* van het individu om bepaald gedrag uit te voeren.

Kaptein stelde in 2011 het *Gedragselementenmodel* samen, dat uitgaat van drie fasen in de ontwikkeling van gedrag: preventie (p), detectie (d) en respons (r) met daarbinnen zeven basis *soft controls*: helderheid, voorbeeldgedrag, uitvoerbaarheid van de gestelde doelen, betrokkenheid (p), transparantie, bespreekbaarheid (d) en handhaving van gedrag (r). In 2016 kwam er bij respons een achtste element bij, te weten: aanspreekbaarheid.

Er wordt aangenomen dat *intenties* de motiverende factoren omvatten die een gedrag beïnvloeden; het zijn indicaties van hoe hard mensen bereid zijn te proberen, of hoeveel moeite ze van plan zijn te doen, om het gedrag uit te voeren. Vanuit dat perspectief is expliciete focus op menselijk gedrag en het kunnen achterhalen van de *intenties* die achter het zichtbare gedrag schuilgaan, een belangrijke pijler geworden binnen de *Frauditing*-aanpak.

Omdat het altijd mensen zijn die integriteitsschendingen zoals fraude plegen, is aandacht voor menselijk gedrag en onderliggende intenties van belang in de strijd tegen integriteitsschendingen.

2.6. Frauditing

2.6.1. Wat is het en wat kunt u ermee?

Frauditing ontwikkelde zich gaandeweg op basis van literatuur- en praktijkonderzoek, mede gevoed door *best practices* vanuit de dagelijkse anti-fraudepraktijk, tot de actuele aanpak zoals weergegeven in figuur 1.

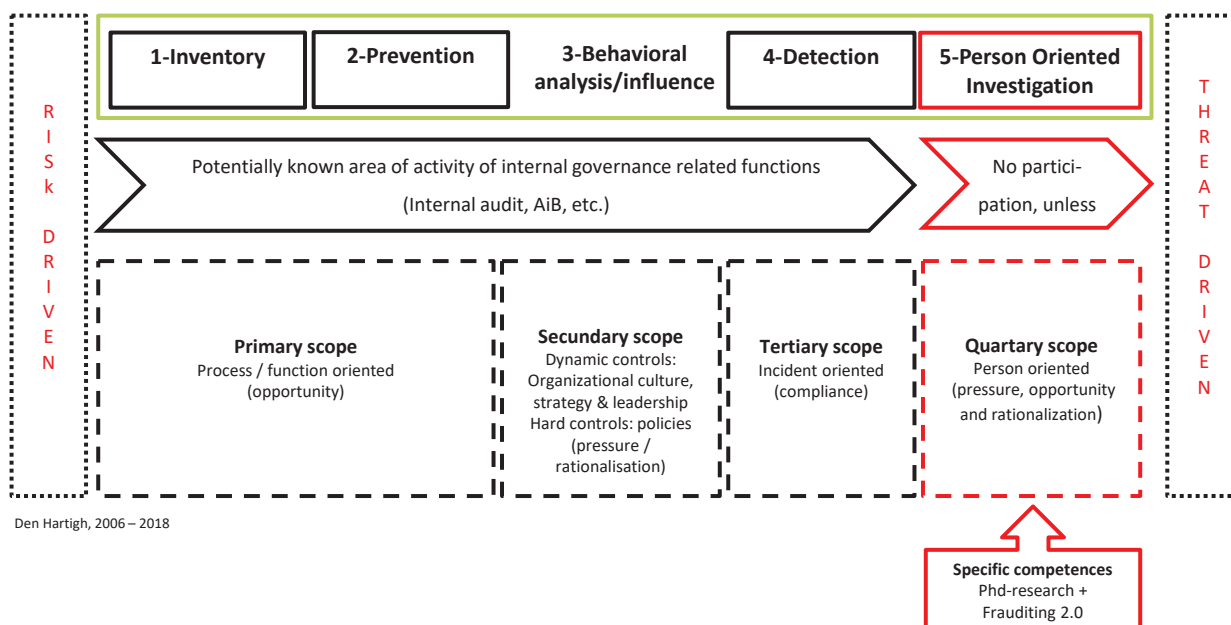
Hieruit is af te leiden dat *frauditing* bestaat uit vijf beheersingsfasen, te weten: inventarisatie, preventie, gedagsanalyse- en beïnvloeding, detectie en persoonsgericht onderzoek. *Frauditing* is niet alleen een geschikte aanpak voor auditors en accountants, maar geeft inzichten in fraudebeheersing voor eenieder die hierin een rol speelt en/of interesse heeft. Dit artikel gaat niet uitgebreid in op alle elementen uit het model. Daar zijn eerder al twee boeken en vele artikelen aan gewijd. Dit stuk richt zich daarom met name op de derde beheersingsfase: *gedagsanalyse en gedagsbeïnvloeding* en in samenhang met de vijfde beheersingsfase: *persoonsgericht onderzoek*. Maatregelen die voortkomen uit de andere beheersingsfasen hebben namelijk alle impact op gedrag.

Het leren lezen van lichaamstaal en het juist en tijdig toepassen daarvan binnen het audit- en accountancyvak, kan een passende sleutel zijn die niet alleen een opening biedt tot het overbruggen van de verwachtingskloof, maar ook in bredere zin waarde kan toevoegen. Denk bijvoorbeeld aan het toepassen van *profiling*-technieken in opdracht aanvaarding of het werven van geschikte nieuwe collega's. Evaluaties uit colleges en trainingen hieromtrent laten bovendien zien dat *profiling* vaktechnisch beschouwd 'nieuwe koek' is, die graag wordt gegeten. De kennis hierover is namelijk voor velen *eye-opening* en bovendien in elke intermenselijke situatie praktisch toepasbaar. Maar vergis u niet; kennis opdoen hieromtrent en de materie effectief kunnen toepassen in de praktijk is niet eenvoudig en bovendien ook niet voor iedereen weggelegd.

2.6.2. Expertise en onafhankelijkheid

Fraudebeheersing is een *expertise*, die volgens Bonner and Walker (1994) specifieke instructies, ervaring, kennis en bekwaamheid vereist. Lang niet iedere persoon is uit het juiste hout gesneden om dit type werk succesvol te

Figuur 1. Frauditing.



Den Hartigh, 2006 – 2018

kunnen uitvoeren. Ervaring komt bijvoorbeeld pas met de jaren, door iets vaak te doen en met de juiste instructies, begeleiding, kennis en competenties. Als bijvoorbeeld persoonsgericht onderzoek een deeltaak is binnen een functie, kan het opdoen van specifieke ervaring een probleem vormen. Helemaal omdat het aantal verschillende soorten integriteitsschendingen groeit en de technieken die achter bepaalde schendingen schuilgaan, steeds innovatiever worden. Ik noem bij wijze van voorbeelden: artificial intelligence, blockchain in de context van cryptocurrency en deep fakes. In hoeverre is de gemiddelde auditor of accountant in staat om in een dergelijke setting fraude te kunnen ontdekken die zich bovendien ergens in de oneindige cloud bevindt? Tip: dat vergt de inzet van *specialisten* binnen het onderzoeksteam.

Ook van belang zijn de verschillende gedrags- en beroepsregels die gelden voor *internal auditors* en *externe accountants*, daar waar het fraudebeheersing betreft. Voor *externe accountants* ligt hun rol bij fraudebeheersing wettelijk vast in de Wet op het accountantsberoep. En er zijn tal van richtlijnen en hulpmiddelen beschikbaar om hier vorm en inhoud aan te geven, zo blijkt uit de website van de Koninklijke Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA).

Uit het *Position Paper Fraud and Internal Audit* (2019), zoals opgesteld door het *Institute of Internal Auditors (IIA)*, blijkt dat deze beroepsgroep zich bijzonder nuttig kan maken binnen de eerste vier beheersingsfasen van *frauditing*. De conclusie luidt namelijk:

“Organizations should not expect internal audit’s skill set to include fraud investigation. Instead, internal audit should support the organization’s anti-fraud management efforts by providing necessary assurance services over internal controls designed to detect and prevent fraud.”

Daarbij brengt persoonsgericht onderzoek het dilemma van ‘het meerdere petten-probleem’ met zich mee. Een goede slager keurt immers niet zijn eigen vlees. Bovendien maakt het *International Professional Practices Framework (IPPF)* duidelijk dat bepaalde elementen die thuishoren bij fraudeonderzoek (‘Fraud Investigation’) in het geheel niet thuishoren binnen het takenpakket van internal auditors. Een voorbeeld hiervan is het observeren/achternemen van vermeende betrokkenen in een fraudeonderzoek.

In het boek *‘Frauditing 2.0’* liggen resultaten vast van 12 jaar wetenschappelijk onderzoek (2006–2018). Daarin wordt de vraag behandeld wat nou precies een fraudeonderzoeker een expert maakt. Competenties (als onderdelen van bekwaamheid) zoals *onafhankelijkheid*, *klantgerichtheid* en *integriteit* zijn van groot belang in relatie tot onderzoekers van fraude, zo blijkt uit enquêtes waaraan destijds 168 Nederlandse anti-fraudeprofessionals hebben deelgenomen en 8 doorgewinterde deskundigen op het gebied van persoonsgericht onderzoek diepgaand zijn bevraagd door middel van interviews. Ook *vertrouwen*,

dat in algemene zin kan worden beschouwd als voorwaarde voor succesrijke interpersoonlijke en zakelijke relaties, is van belang (Dreeke 2017).

Zo is bijvoorbeeld *onafhankelijkheid* onlosmakelijk verbonden met professionele waarheidsvinding. Het dient de onderzoeker in principe niet uit te maken wat het resultaat van het feitenonderzoek is. Het signaal of de melding van vermeende fraude staat centraal en vervolgens wordt nader beschouwd binnen welke context die kwestie mogelijk wel of niet heeft plaatsgevonden en wie daar mogelijk bij betrokken (kunnen) zijn geweest. In relatie tot onafhankelijkheid moet getracht worden te voorkomen dat de persoonsgerichte onderzoeker de schijn tegen zich heeft.

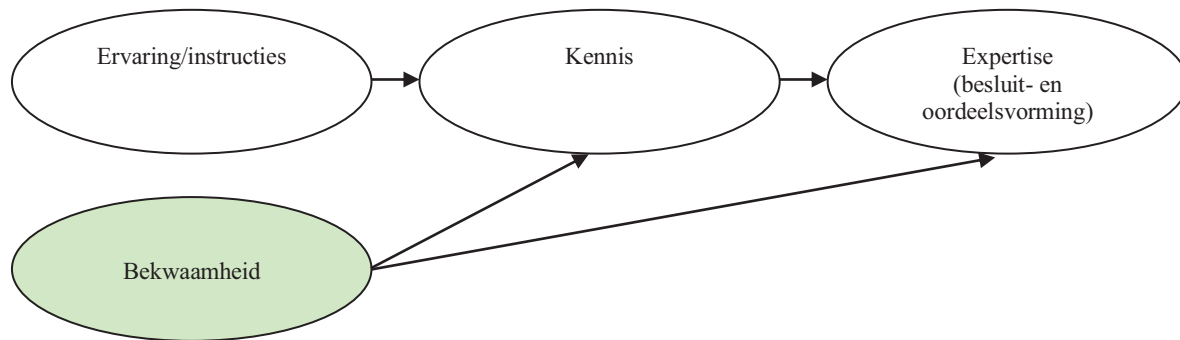
Wanneer we terugkijken op de kwestie bij *The Voice of Holland*, dan wringt daar met name die onafhankelijkheidskwestie. Immers, het feitenonderzoek naar het vermeende machtsmisbruik en de ‘*me too*’-signalen is door producent ITV uitbesteed aan het advocatenkantoor dat tevens diens belangen dient. Een advocaat is volgens de eigen Orde partijdig en dient alles in het werk te stellen om de belangen van haar opdrachtgever te behartigen. In een kwestie als voornoemd zijn dat per definitie niet de belangen van de vermeende gedupeerden, ook al beschikt de onderzoekende advocaat zelf misschien van nature over een onafhankelijke geest. Kortom: *onafhankelijkheid* en *partijdigheid* verenigen zich niet op dit terrein. Op 25 juli 2022 legde de Amsterdamse Raad van Discipline (tuchtrechter) feitenonderzoek door advocaten bij eigen cliënten mede daarom aan banden.

2.7. Menselijk gedrag en profiling-technieken

Sinds 2006 ben ik bezig met het onderzoeken van wetenschappelijke grondslagen voor de noodzakelijke competenties en gedragingen die een onderzoeker van bijvoorbeeld fraude tot een expert kunnen maken. Gebaseerd op wetenschappelijk onderzoek door Bonner and Walker (1994) leerde ik destijds dat *ervaring* en *instructies* kunnen leiden tot taakspecifieke *kennis*. En dat wanneer iemand ook over de benodigde *bekwaamheid* beschikt, dit van invloed kan zijn op *kennis* en uiteindelijk ook op de mate van *expertise* op een bepaald terrein (figuur 2).

Niet alleen gedrag van onderzoekers, ook het gedrag van (potentiële) daders van integriteitsschendingen (zoals machtsmisbruik) en andere criminele activiteiten (zoals moord en terrorisme), blijven mateloos boeien. Kennis over menselijk gedrag is niet alleen te vinden in bijvoorbeeld psychologie, sociologie of antropologie. Een *waarheidsvinder* is met name geïnteresseerd in de gedragingen van mensen met (mogelijke) stoute of strafbare intenties in een zakelijke context. En dan is *profiling* een passende studierichting, die bestaat uit verschillende disciplines.

In paragraaf 2.7.1 komt predictive profiling aan de orde. Paragraaf 2.7.2 beschrijft human profiling, waarbij wordt uitgelegd wat micro-expressies zijn en er nader wordt ingegaan op leugendetectie. In paragraaf 2.7.3. worden criminologie en criminal profiling belicht. Ten

Figuur 2. Het model ter verkrijging van expertise.

Bonner and Walker 1994

slotte wordt in paragraaf 2.7.4 de werking van het menselijk brein in deze context toegelicht.

2.7.1. Predictive profiling

Predictive profiling suggereert een voorspellend vermogen. Het betreft het proactief acteren op dreigingen die de veiligheid kunnen schaden. Denk bijvoorbeeld aan een terroristische aanslag op een luchthaven. *Security questioning* is een van de effectieve middelen die binnen deze aanpak worden gebruikt. Dit betreft het voeren van een vraaggesprek, met als doel de gesignaleerde mogelijke dreiging te ontkrachten, door het gesignaleerde afwijkende gedrag te verklaren (Van der Plas and Leeuwenkamp 2018). Men leert zo verdachte indicatoren in een bepaalde context, zoals een treinstation of een luchthaven, te herkennen en hierop tijdig te acteren.

Risico is de waarschijnlijkheid dat een bepaald effect zich binnen een bepaalde periode of onder bepaalde omstandigheden voordoet. Zo luidt bijvoorbeeld de definitie hiervan op encyclo.nl, maar er zijn uiteraard nog veel meer definities van risico. Volgens Van der Plas and Leeuwenkamp (2018) wordt een risico bepaald op basis van de kans op een scenario $\times$ de impact van een scenario, gedeeld door de weerbaarheid van de organisatie. Vervolgens kan worden bepaald of men dat risico wilt nemen, of dat men bijvoorbeeld een dergelijk risico wil (her)verzekeren, of een gedeelte daarvan.

Dreiging is van een geheel andere orde. De formule hiervoor luidt: capaciteit $\times$ intentie. Zo gaan *predictive profilers* er in hun aanpak vanuit dat de dreiging van een terroristische aanslag in het geheel *niet* mag voorkomen (Van der Plas and Leeuwenkamp 2018). Dreiging is een binair begrip: dreiging is er (1) of is er niet (0). Een beetje dreiging bestaat niet, een restje risico wel.

Aandacht voor *risico's* en *dreigingen* maakt deel uit van *Frauditing*. De vijf beheersingsfasen worden daarom niet alleen geflankeerd door *risico's* die een organisatie kunnen treffen. Ook *dreigingen* die het topmanagement te allen tijde wil voorkomen, zoals het stelen van geheime informatie uit een laboratorium waar chemische wapens worden geproduceerd, maken deel uit van de aanpak. Vraag in dat geval is bijvoorbeeld: wat doet

de organisatieleiding aan bewakingsmaatregelen aan de poort, om te helpen voorkomen dat vanuit de georganiseerde misdaad infiltratie plaatsvindt door criminelen bewust te positioneren op belangrijke sleutelfuncties? Daarbij valt te denken aan *screening*, ook *achtergrondonderzoek* genoemd, als een passende beheersmaatregel.

2.7.2. Human profiling

Waar *predictive profiling* zich met name richt op *security*-medewerkers in de context van dreiging, bestaan er ook andere mensgerichte profiling-disciplines, die ook voor auditors en accountants interessant kunnen zijn.

Human profiling richt zich met name op de onthulling van de daadwerkelijke intenties van je gesprekspartners en hoe die kunnen worden blootgelegd (Schenau 2019). Eén van de onderwerpen is dat er *micro-expressies* bestaan. Ekman (1985, 1991, 1997, 2003, 2009) ontdekte in navolging van eerdere studies door Darwin (1872), dat er zeven universele micro-expressies bestaan in het menselijke gezicht. Die expressies worden aangestuurd door het menselijke brein en getoond door middel van samentrekkingen en ontspanningen van onze gelaatsspieren. Zo laten 'woede', 'walging', 'angst', 'blijheid', 'verrassing', 'minachting' en 'verdriet' zich wereldwijd eenduidig tonen op basis van specifieke spierspanningen in ons gelaat. Omdat micro-expressies soms maar een fractie van een seconde zichtbaar zijn, is het lastig voor de medemens om deze waar te nemen (Merg-hani et al. 2018). Het vergt bovendien specifieke training en langdurig 'onderhoud' om dergelijke waarnemingen te kunnen doen en om ze correct te kunnen interpreteren.

Wat kunt u doen met deze kennis? Stel, u ziet als internal auditor dat uw cliënt ontspannen oogt en vrolijk klinkt bij de aanvang van het gesprek, maar plotseling zenuwachtig op zijn stoel draait zodra u het onderwerp 'fraude' aansnijdt. U hebt een discutabele post ontdekt en wilt daar met hem over in detail treden. Telkens wanneer u die post aanhaalt ziet u een angstige grimas op zijn gezicht. Voor een geoefend oog kan dat een teken zijn om direct of juist iets later in het gesprek terug te komen op deze post en verdiepende of verifiërende vragen te stellen, teneinde de intentie achter zijn zichtbaar en hoorbaar veranderde gedrag te kunnen verklaren.

Liegen betreft het verstrekken van een *opzettelijke* valse verklaring. Als iemand niet weet dat hij liegt, dan is het geen leugen. *Bedriegen* (in het Engels: *deception*) is een breder begrip te noemen, waar liegen er één van is (Vrij 2008). Het zogenoemde ‘lekken van waarheden’ getoond door middel van onze lichaamstaal en op basis van het functioneren van het menselijke brein in geval van stress, of, zoals Navarro (2001) het uitdrukt: ‘discomfort ervaren’, is iets anders dan *liegen*.

Als iemand geïrriteerd raakt tijdens een gesprek, kan het zijn dat zijn voet bijvoorbeeld driftig op en neer gaat; een macro-expressie. Wanneer hij vervolgens in woorden uitdrukt dat hij zich volledig op zijn gemak voelt, is er sprake van een discrepantie tussen wat je hoort en ziet. Als dit soort gedragingen jou als gesprekspartner opvallen, leidt dat soms tot ‘onderbuikgevoelens’. Niet zelden vertelt een HR-professional dat hij of zij binnen enkele seconden al weet of een kandidaat wel of niet geschikt lijkt voor een functie.

Maar *gevoel* alleen is niet een juiste raadgever. Misschien is een blozend gezicht of die tikkende voet wel een bij de persoon behorend specifiek of kenmerkend gedrag, ook wel *idiosyncratic behavior* genoemd (Navarro 2013; Rögels 2014). Gedrag dat niet zomaar mag worden geïnterpreteerd als ‘leugenachtig’ of ‘ongeschikt voor de job’. Beter is het om op eventuele vraagtekens over iemands gedrag, op basis van gevoel of intuïtie, in te spelen *tijdens* je gesprek, in de vorm van tijdig gestelde en bij de gesignaleerde lichaamstaal passende – maar niet bedreigende – vragen. Dat kan interessante informatie en bruikbare resultaten opleveren.

Er bestaan misverstanden inzake het lezen en interpreteren van micro-expressies en daarmee kunnen bepalen of iemand liegt of niet. Zo was op Netflix ook de serie ‘Lie to me’ te zien. Ekman (2009), bekend van zijn studies inzake universele micro-expressies, is bij die serie betrokken geweest als wetenschappelijk adviseur. Wanneer u die serie kent, dan herinnert u zich vast de hoofdrolspeler, Cal Lightman. Hij presenteert zich als een menselijke leugendetector; een kwalificatie die ook lange tijd en door eigen toedoen aan Ekman zelf kleefde. In bijna iedere aflevering schreeuwt Cal, kort nadat hij een medemens van zeer dichtbij in het gezicht heeft gestaard: ‘*Je liegt!*’

Naar mijn mening is het jammer dat het gedachtegoed van Ekman op deze manier is vermarkt. Immers, lichaamstaal vertelt een geoefend oog en oor veel over iemands gedrag en daaronder liggende mogelijke *intenties*, maar zegt niet of deze persoon per se liegt. Er is wetenschappelijk beschouwd niet één enkele indicator te benoemen die erop duidt dat iemand liegt (Navarro 2018b). Hamvraag is, wanneer we naar iemand kijken door een *profiling* bril: voelt de ander zich comfortabel of juist oncomfortabel in een bepaalde *setting* (Navarro 2008)? Dat begint bij het bepalen van iemands ‘normale’, oftewel ‘*baseline*’ gedrag. Veranderingen ten opzichte van dat gedrag kunnen aanleiding geven tot het stellen van verdiepende vragen. Maar hoe uiten zich de stressoren, die

iemand bijvoorbeeld plotseling laten blozen en de daaropvolgende, zichzelf geruststellende menselijke reacties, zoals het strelen van het eigen gezicht? Waarom gebeurt dat en in reactie waarop precies? En welke verifiërende vragen stel je dan? Of is het dan juist beter om je razendsnel uit de voeten te maken, omdat levensgevaar dreigt, zoals in geval van Ed Kemper?

Het is te kort door de bocht geredeneerd om te stellen dat leugens zichtbaar zijn. Maar hoe zit het dan met de bewering over de zichtbaarheid van leugens op basis van een micro-expressie, zoals het aanraken van je eigen neus? Dit ligt besloten in het menselijk brein, waarover meer in paragraaf 2.7.4.

Ook wordt in het curriculum van de human profiling-opleiding aandacht besteed aan handschriften en schrijfstijlen, ook wel *grafologie* genoemd. Volgens Van Loggem (1987) zeggen iemands handschrift en de manier van schrijven namelijk veel over zijn of haar karakter. Gebruikt iemand in zijn sollicitatiebrief bijvoorbeeld vaak het woord ‘ik’ of ‘wij’? Is er sprake van een consistent verhaal of niet? Een kandidaat voor een baan waarbij het van belang is om in teamverband te kunnen werken, kan bijvoorbeeld in zijn CV vermelden dat hij een uitstekende teamspeler is. Maar wanneer je vervolgens enkel ‘ik heb dit’ en ‘ik kan dat’ leest of hoort, kan dat een mooie aanleiding zijn voor verdiepende vragen of bijvoorbeeld een gericht assessment. Of: welke woorden zijn vet aangezet of onderstreept en in welke volgorde presenteert iemand zijn of haar competenties? Bijzonder interessant om met die kennis bijvoorbeeld eens te kijken naar *LinkedIn*-profielen.

Saudek (1933) schreef bijna een eeuw geleden al over de samenhang tussen handschrift en misdaad. Als we grafologie in de context plaatsen van integriteitsschendingen, zoals een handgeschreven brief met daarin een melding van seksuele intimidatie die echter op rancune blijkt te zijn gestoeld, dan kan kennis inzake grafologie, in combinatie met het stellen van expliciete vragen over de brief, mogelijk bijdragen aan het achterhalen van waarheden ten tijde van het onderzoek naar die kwestie. Het inzetten van grafologie wordt ook toegepast bij andersoortige misdaden. Neem bijvoorbeeld de *Zodiac Killer*, een seriemoordenaar die eind zestiger jaren actief was in Noord-Californië (Gaute and Odell 1989). De brieven die hij stuurde aan kranten zijn tevens zijn signatuur geworden. Hij noemde zichzelf ‘*Zodiac*’ in die brieven en ondertekende die met het *Zodiac*-symbool: een cirkel met een kruis daardoorheen (denk aan het vizier van een geweer). Daarachter schreef hij het aantal slachtoffers dat hij had gemaakt (Blumenthal 2018). Een kopie van zijn originele brieven kun je inzien wanneer je even googelt. Bijzonder interessant leesvoer voor liefhebbers van crime en grafologie.

2.7.3. Criminologie en criminal profiling

Criminologie is een gedragswetenschap, die crimineel gedrag als studieobject heeft (Van Dijk 2016). In het curriculum wordt veel aandacht besteed aan het strafrechtelijke systeem en het politieke en justitiële apparaat in

Nederland. Naar verhouding richt zich een beperkt deel op het psychologisch perspectief, oftewel de oorzaken van het ontstaan, in stand blijven en uitdoven van criminele gedragingen in eigenschappen van het individu.

Criminal profiling verwijst naar het proces waarbij de aard van een misdrijf wordt gebruikt om conclusies te trekken over de persoonlijkheid en andere kenmerken van de vermoedelijke dader (Wright 2015). Het kunnen interpreteren van gedrag en daarop tijdig en gepast anticiperen, kan in die context namelijk levensreddend zijn. Bijvoorbeeld: niet iedereen die wij in een verhoor hebben uit hoofde van gepleegde integriteitsschendingen is er blij mee als waarheden bovengronds worden gebracht. Intimidaties, achtervolgingen en geweld kunnen persoonsgerichte onderzoekers treffen, net als pogingen tot omkoping of andere vleierijen. Niet iedere betrokkene in een onderzoek beschikt namelijk over een beschaafde psyche, soms als gevolg van psychische aandoeningen of door beïnvloeding van drugs.

Wat moet de internal auditor of accountant nu met kennis over crimineel gedrag? *Narcisme* en/of *psychopathie* liggen niet zelden ten grondslag aan machtsmisbruik en fraude door het topmanagement (Navarro 2017). Aangezien CEO's en CFO's doorgaans ook gesprekspartners zijn van u als doelgroep voor dit artikel, kunt u er mogelijk uw voordelen mee doen. Neem bijvoorbeeld de ponzifraude van Bernie Madoff, die voor zo'n 65 miljard dollar zijn cliënten zou hebben opgelicht. Kijkend naar zijn gedrag vertoonde hij bij leven kenmerken van narcisme en psychopathie. Dit is doorgaans een gevaarlijke 'cocktail', die – mits herkend – niet zomaar geslikt zou moeten worden door toezichthouders en accountants. En ook u kunt zomaar in uw werk of in uw privésfeer personen met gevaarlijke persoonlijkheden tegen het lijf lopen. In zijn boek *'Dangerous Personalities'* (2017) onderscheidt Navarro vier soorten, te weten: de narcist, de emotioneel onstabiele, de paranoïde en het roofdier (*'the predator'*).

Van lang geleden herinner ik mij een buitengewoon opsporingsambtenaar (BOA), die werd verdacht van handel in invalidenparkeerkaarten en die heel plotseling als een roofdier en met gebalde vuisten over de tafel dook om mijn gezicht vroegtijdig en ongevraagd van een facelift te voorzien. Dankzij mijn oplettende en meer ervaren collega kon dit worden voorkomen door hem een lauwwarme kop koffie in het gezicht te poneren, waardoor hij schrok en achteruit deinsde. Als internal auditor en betrokken bij onderzoek naar interne fraude kunt ook u de dupe worden van dergelijke agressie. Dan is het op z'n minst plezierig als u tijdig de gevaarsignalen zou herkennen.

Wie de op waarheid gebaseerde Netflix-serie *'Mindhunter'* heeft gezien, of het gelijknamige boek heeft gelezen (Douglas 1995), herinnert zich misschien nog Edmund (Ed) Kemper. Dat is een op het eerste gezicht vriendelijke 'boom' van een kerel van 2.06 meter. Kemper is een Amerikaanse seriemoordenaar met de bijnaam

The Co-Ed killer, dit omdat hij een voorliefde had om studentes te vermoorden en seks te hebben met hun overblijfselen. Ook zijn grootmoeder, grootvader en anderen waren slachtoffer geworden van zijn driften (Philbin and Philbin 2009). *FBI-profilers*, onder wie Douglas, bestudeerden eind jaren '70 zijn gedrag en dat van andere seriemoordenaars door middel van interviews in Amerikaanse gevangenissen. Kemper deed vriendelijk en was welbespraakt, maar was feitelijk ook een roofdier wiens gedrag zomaar kon omslaan. Op een gegeven moment had Kemper een zelfmoordpoging gedaan en belandde hij in een hospitaal. Douglas bezocht hem daar. De scène waarin hij plotseling in de gaten heeft dat de bewakers even weg zijn voor koffie, Kemper zijn infuus uit zijn arm trekt en als een slang van het voeteneind van het bed glijdt om vervolgens Douglas een 'hug' te geven, is onvergetelijk en bezorgt rillingen over je rug. Laatstgenoemde zag net op tijd wat er in het gezicht van Ed gebeurde (zogenoemde micro-expressies, oftewel spiertrekkingen in het menselijk gelaat) en rende vervolgens de kamer uit. Een ervaren profiler ziet namelijk bepaalde lichaamstaal en veranderingen daarin, die kunnen duiden op een aanstaande en levensbedreigende aanval.

Over *criminal profiling* is wereldwijd veel geschreven door vooraanstaande wetenschappers en door praktijkmensen (Bovenkerk 2001; Turvey 2012; Webb 2013; Samenow 2014; Haycock 2015; Navarro 2018a). Bij criminal profiling wordt diepgaand ingegaan op het bestaan en interpreteren van micro-expressies (Darwin 1872), Ekman (1997; 2003; 2009), het (criminele) brein (DeLisi 2005; 2009; 2010), leugens, deceptie (Vrij 2008) en lichaamstaal ((Salem 2009), (Navarro 2013; 2017; 2018a), (Lightman 2019). Met name hetgeen is onderzocht en beschreven door profilers van de Behavioral Science Unit (BSU) in Amerika, is baanbrekend te noemen. In 1972 ging een handvol special agents van het Federal Bureau of Investigation (FBI) namelijk aan de slag met het analyseren en in kaart brengen van crimineel gedrag, in reactie op de toename destijds van aanrandingen en moorden.

Zij richtten de Behavioral Science Unit (BSU) in Quantico op. De eerdergenoemde Netflix-serie *'Mindhunter'*, naar het gelijknamige boek van profiler Douglas (1995), laat de opkomst en toepassing van gedragswetenschappen onder de noemer criminal profiling binnen het FBI-bedrijf zien. In beginsel was het aantonen van toegevoegde waarde van gedragsanalyse een 'gevecht' van een paar agenten binnen een loge en bureaucratische organisatiecultuur, omdat zij die gedragsanalyse van belang achtten voor het kunnen doorgronden en 'vangen' van verkrachters en seriemoordenaars, sterk in de minderheid waren.

Dit team werd flink tegengewerkt door sceptici binnen de FBI en de lokale politie, die liever als *'old school sheriffs en cowboys'*, onder druk van dienstpistolen, omkoping en opknoping (en niet zelden gedreven door rassenhaat), de dorpen en steden regeerden en op die wijze bekentenissen afdwongen. Een bekend en schrijnend

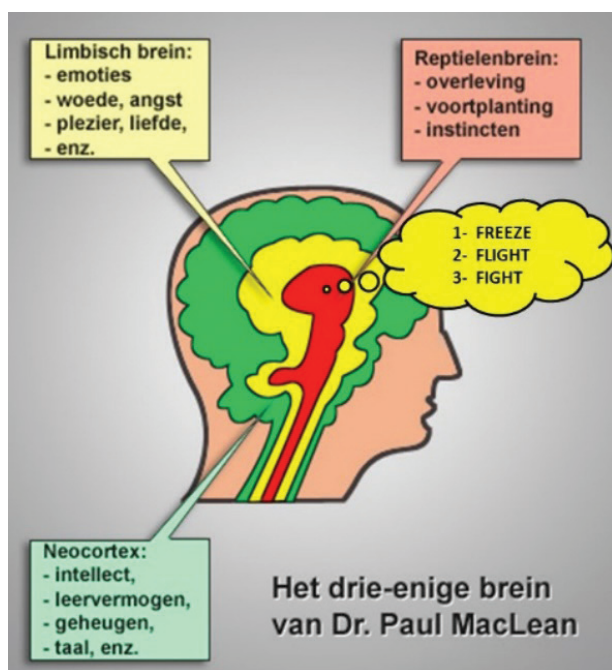
voorbeeld hiervan is de overval en verkrachting van een jonge, blanke vrouw die aan het joggen was in *Central Park New York*. Hiervoor zijn in 1989 zes jongens tussen de 14 en 16 jaar, met een donkere huidskleur, ten onrechte opgepakt en veroordeeld. In 2002 bleek uit DNA-onderzoek hun onschuld. Op *Netflix* is deze casus te zien onder de noemer *'When They See Us'*. In de media spreekt men van de *'Central Park Five'*, er is echter nog een zesde slachtoffer, dat op 26 juli 2022, na 33 jaar, eindelijk is vrijgesproken voor de verkrachting van de jogster (bericht op nu.nl).

2.7.4. Het menselijke brein

Kijkend naar de ontwikkeling van de mensachtigen (*hominiden*) zijn we van een op overleving gericht dier, dat over een 'arme' taal beschikte (namelijk oergeluiden), verworden tot intelligente denkers en praters. Toch loopt de huidige mens, de *homo sapiens*, pas zo'n 300.000 jaar op deze aarde rond. Wij hebben als *homo sapiens* een *drie-enig brein* (MacLean 1990, figuur 3), dat bestaat uit:

- een reptielenbrein (of hersenstam);
- een limbisch brein (of zoogdierenbrein);
- een neocortex.

Figuur 3. Het drie-enige brein.



Het *reptielenbrein* is het oudste deel van ons brein, dat onder andere onze ademhaling, bloedsomloop, hartslag en temperatuurregeling verzorgt. Ook onze overlevingsinstincten en voortplantingsdrang maken deel uit van dit eerste brein. Het tweede brein is het *limbisch* brein, wat emoties en gevoelens bevat, zoals liefde, genegenheid, plezier, angst en verdriet. Dit brein zorgt ervoor dat we gebeurtenissen onthouden, zodat we ze kunnen vermijden of juist herhalen. Het derde en laatst ontwikkelde brein, de *neocortex*, stelt ons als enige diersoort onder andere in

staat om te kunnen analyseren en redeneren. Ook morele waarden en normen bevinden zich in dit derde deel van het brein (MacLean 1990).

Voor een *profiler* is met name het tweede brein van belang. Ons limbisch (2^e) brein ligt namelijk nooit en maakt stressreacties door middel van lichaamstaal zichtbaar (Navarro 2008). U hebt vast weleens gehoord over de *freeze, flight of fight respons* wanneer we als mens in een gevaarlijke, stressvolle situatie terecht komen? Dergelijke automatische reacties, zoals wegrekken bij gevaar of het afremmen wanneer we een afgrond naderen, komen voort vanuit onze amygdala. Dit is een kleine amandelvormige kern in de hersenen, die deel uitmaakt van het limbisch systeem (MacLean 1990).

Het *zoogdierenbrein* zorgt dus voor de verwerking van gevoelens en emoties en is gebouwd op onze hersenstam, die ook wel het *reptielenbrein* wordt genoemd. De *amygdala* verwerkt binnenkomende zintuiglijke informatie zoals gezichtsuitdrukkingen en koppelt deze aan emoties. De emoties die een mens in bepaalde situaties ervaart, worden opgeslagen in het geheugen. Hierdoor zal de mens deze emoties opnieuw voelen bij een toekomstige vergelijkbare situatie (Seth 2018).

DeLisi onderzocht de samenhang tussen het limbisch systeem en crimineel gedrag (2011). Soms zijn aan emoties gekoppelde gezichtsuitdrukkingen maar een fractie van een seconde zichtbaar en het vergt bovendien *expertise* om ze op een juiste wijze te kunnen interpreteren. Universele gelaatsuitdrukkingen, zoals minachting of woede, of de stand van iemands voeten, het stemgeluid (toonhoogte en volume), de locatie en gebaren van de handen, de gelaatskleur (wit weggetrokken of juist blozend rood) en andere zichtbare lichaamstaal onthullen iemands ware intenties, ook al vertellen zijn of haar *woorden* iets geheel anders.

Wanneer u op een podium een in elkaar gedoken persoon ziet staan, die met een blozend en zwetend gelaat, handenwrijvend en met zachte en overslaande stem verkondigt dat hij het enorm naar zijn zin heeft, mag duidelijk zijn dat die woorden niet passen bij wat zijn lichaamstaal verraaft.

Mehrabian and Ferris (1967) onderzochten dat communicatie voor 'slechts' 7 procent uit woorden bestaat. De overige 93 procent is lichaamstaal; de intonatie van iemands stem (38%) en micro- en macro-expressies (55%).

Hoe doelmatig zou het zijn als je in een interview met een (vermeende) pleger van fraude in staat bent om die 93 procent beter te leren verstaan in plaats van 'iets' sec op te maken vanuit de gebezigde woorden?

Om aan gedrag op een gedegen wijze consequenties te kunnen verbinden, is ook een stuk *context* nodig. Zoals achtergrondinformatie over je gesprekspartner en zijn sociale omgeving. Alleen een blik op iemand richten, een gevoel daarbij creëren op basis van je eigen gedachten, intuïties en *biases*, vervolgens oordelen en daarop acteren, zonder nadere vragen te stellen of wat je denkt te

zien of horen te verifiëren, is zelden effectief gebleken (Schenau 2019).

In interviews en verhoren is op basis van *profiling*-technieken dus nog veel te winnen teneinde meer succesvol te worden in fraudebeheersing. Maar ook *internal auditors* en *externe accountants* zouden in een ruimere context baat kunnen hebben bij kennis hieromtrent. Bijvoorbeeld bij opdrachtacceptatie als het gaat om het verifiëren van de betrouwbaarheid en integriteit van potentiële nieuwe cliënten, tijdens het terugkoppelen van auditresultaten aan de proceseigenaar of gedurende afstemmingen van het *Audit Committee*.

3. Conclusies

De rol van de *externe accountant* en die van de *internal auditor* bij fraude leidt al jaren tot discussies over wat nou wel of niet verwacht mag worden, met een aanhoudende vertrouwenskloof als gevolg. Mede daarom is het belangrijk dat u in geval van (vermeende) integriteitsschendingen, zoals fraude, weet wat uw rol kan en mag zijn op basis van de gedrags- en beroepsregels die (mogelijk) voor u gelden. *Fraude* is namelijk niet weg te denken uit het dagelijks leven en de soorten integriteitsschendingen nemen toe. Bovendien zijn er tal van complicaties in dit metier. Zo is bijvoorbeeld niet alles fraude wat als fraude bestempeld wordt, fraude komt niet voor in het Wetboek van Strafrecht, er worden soms zonder onderzoek mensen veroordeeld op basis van *trial by media or social context* en niet elke aangifte leidt tot een onderzoek of veroordeling. ‘Onderzoekers’ die niet over vakspecifieke expertise beschikken, of die zich niet aan ter zake relevante wet- en regelgeving houden, kunnen iemands carrière of leven verwoesten. Integriteit en betrouwbaarheid zijn immers een kwetsbaar goed.

Kennis over menselijk gedrag en daaronder liggende intenties, bijvoorbeeld om te kunnen overleven, is voor ieder sociaal wezen van belang. Maar als auditor of accountant kun je met gerichte kennis over menselijk gedrag en lichaamstaal in het bijzonder je voordeel doen, vakmatig beschouwd. Van u wordt immers verwacht dat u informatie kunt beoordelen op juistheid en betrouwbaarheid. Dat komt neer op het kunnen interpreteren van woorden, cijfers en beelden die gecreëerd zijn door mensen. Het zijn namelijk ook *mensen* die fraude of andere integriteitsschendingen plegen. Mensenkennis (waaronder ook zelfkennis) is dus *key* voor succes en expertise op dat terrein vergt ervaring, instructies, kennis en bekwaamheid.

Door het delen van kennis hieromtrent kan een grotere groep mensen zich hiervan beter bewust worden en kunnen wij samen – auditors, accountants en persoonsgerichte onderzoekers – een steviger vuist maken tegen het leed dat integriteitsschendingen en fraude heet. Vanuit die wens is dit artikel tot stand gekomen.

In het curriculum van de opleidingen tot *Executive Master (of Science) of Internal Auditing (EMIA)* wordt daarom aandacht geschonken aan *frauditing & profiling*, zodat studenten zich al vroegtijdig bewust worden van de voordelen van kennis hieromtrent. Om uzelf hierin te bekwamen of te verdiepen zijn er trainingen en opleidingen die betrekking hebben op menselijk gedrag en fraude en die bijvoorbeeld via het IIA en de NBA worden aangeboden. Zoals gezegd, is het zonder ervaring, instructies, kennis en bekwaamheid uitvoeren van persoonsgerichte onderzoeken risicovol, voor alle partijen, uzelf inclusief. In dat geval geldt het adagium ‘schoenmaker blijf bij uw leest’ en dient u deskundigen in te schakelen of de organisatieleiding te adviseren dit tijdig te doen.

-
- **Nicole J. den Hartigh** EMIA RO CPI CGBL RPP CPE CIS CBE is werkzaam als profiler en onderzoeker van (vermeende) integriteitsschendingen zoals fraude, als auteur en universitair docent. Haar lijfspreuk luidt: homo facit differentiam (‘de mens maakt het verschil’). Samen met haar team verzorgt zij onderzoek, advies en training vanuit denhartigh & partners bv.
-

Literatuur

- Ajzen I (1991) The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 50(2): 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Bakker GJCM, Hoogenboom B, Kamerling RNJ, Pheijffer M (2003) Facetten van fraude en fraudebestrijding. Sdu uitgevers, Den Haag.
- Blumenthal G (2018) Serial killers, their lives, their crimes, their handwriting. CreateSpace Independent Publishing Platform, New York, USA.
- Bonner SE, Walker PL (1994) The effects of instructions and expertise on the acquisition of auditing knowledge. *The Accounting Review* 69(1): 157–178.
- Bovenkerk F (2001) Misdadprofielen. J.M. Meulenhoff, Amsterdam.
- Cressey DR (1953) Other people’s money. Patterson Smith, Montclair, USA.
- Darwin C (1872) The expression of the emotions in man and animals. Penguin Books Ltd., Londen, UK. <https://doi.org/10.1037/10001-000>
- DeLisi M (2005) Career criminals in society. Sage, Thousand Oaks, CA. <https://doi.org/10.4135/9781452204383>
- DeLisi M, Wright JP, Vaughn MG, Beaver KM (2009) The criminology of the amygdala. *Criminal Justice and behavior* 36: 1241–1252. <https://doi.org/10.1177/0093854809343119>

- DeLisi M (2011) The limbic system and crime. The Ashgate research companion to biosocial theories of crime 8: 167–180.
- Den Hartigh NJ (2007) Frauditing, routeboek bij fraudeonderzoek. Kluwer, Deventer.
- Den Hartigh NJ (2018) Frauditing 2.0. Boom, Amsterdam.
- Desmet M (2022) De psychologie van totalitarisme. Pelckmans, Kalmthout, BE.
- Douglas JE, M Olshaker (1995) Mindhunter. Inside the FBI's Elite Serial Crime Unit. Simon & Schuster, Inc. New York, USA.
- Dreeke R (2017) The code of trust. St. Martin's Publishing Group, New York, USA.
- Ekman P (1985) Telling Lies: Clues to Deceit in the Marketplace, Politics, and Marriages. W.W. Norton & Co, New York.
- Ekman P, O'Sullivan M (1991) Who can catch a liar? American Psychologist 46(9): 913–920. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.46.9.913>
- Ekman P, Rosenberg EL (1997) What the face reveals; Basic and applied studies of spontaneous expression using the Facial Action Decoding System (FACS). Oxford University Press, Oxford, UK.
- Ekman P, Friesen WV (2003) Unmasking the face. ISHK/Malor Book, Los Altos, USA.
- Ekman P (2003) Emotions revealed. Holt Paperbacks, New York, USA.
- Ekman P (2009) Lie catching and microexpressions. Oxford University Press, Oxford, UK. <https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195327939.003.0008>
- Filimowicz M (2022) Deep fakes. Algorithms and society, Taylor & Francis Ltd, Abingdon, UK. <https://doi.org/10.4324/9781003173397>
- Gaute JHH, Odell R (1989) Beruchte moordzaken. Uitgeverij Luitingh-Sijthof, Amsterdam.
- Haycock DA (2015) Murderous minds. Pegasus Books Ltd., New York, USA.
- Institute of Internal Auditors (2003) Fraud Position Statement. Altamonte Springs, Florida, USA.
- Institute of Internal Auditors (2019) Fraud and Internal Audit Position Paper. Lake Mary, Florida, USA.
- Jung CG (2003) Psychologische typen. Lemniscaat, Rotterdam.
- Kaptein M (2011) Waarom goede mensen soms de verkeerde dingen doen. Business Contact, Amsterdam.
- Lightman P (2019) How to analyze people like Sherlock Holmes. Grey Candle Publishing, Atlanta, USA.
- MacLean PD (1955) The limbic system (visceral brain) and emotional behavior. Archives of Neurology and Psychiatry 73: 130–134. <https://doi.org/10.1001/archneurpsyc.1955.02330080008004>
- MacLean PD (1990) The Triune Brain in Evolution: Role in paleocerebral functions. Springer, New York, USA.
- Mehrabian A, Ferris SR (1967) Inference of attitudes from nonverbal communication in two channels. Journal of Consulting Psychology 31(3): 248–252. <https://doi.org/10.1037/h0024648>
- Merghani W, Davidson AK, Yap MH (2018) A review on facial micro-expressions analysis: datasets, features and metrics. IEEE Journal (May 2018): 642–649.
- Navarro J, Schafer JR (2001) Detecting Deception. FBI Law Enforcement Bulletin (July): 9–13. <https://doi.org/10.1037/e314402004-001>
- Navarro J, Karlins M (2008) What Every Body Is Saying. Harper Collins, New York, USA.
- Navarro J (2013) How You See The World Makes All the Difference. Psychology Today, Sep 02, 2013.
- Navarro J, Sciarra Poynter T (2017) Dangerous personalities. Rodale Inc., Pennsylvania, USA.
- Navarro J (2018a) The Dictionary of Body Language: A Field Guide to Human Behavior. HarperCollins Publishers, Londen, UK.
- Navarro J (2018b) The end of detecting deception. Psychology Today, July 15, 2018.
- Philbin T, Philbin M (2009) The killer book of serial killers. Sourcebooks Inc., Illinois, USA.
- Rögels N (2014) Levenslooppyschologie. Boom Lemma Uitgevers, Den Haag.
- Salem M (2009) De geheimen van non-verbale communicatie. Centrale uitgeverij Deltas, Oosterhout.
- Samenow E (2014) Inside the criminal mind. Broadway books, New York, USA.
- Saudek R (1933) Handschrift en misdaad. N.V.H.P. Leopold's uitgevers maatschappij, 's Gravenhage.
- Schenau GJ (2019) De onthulling van de intentie. Platform P, Breda.
- Schimmel PJ (2011) Fraudebeheersing, een leidraad van preventie tot detectie. Kluwer, Deventer.
- Seth A (2018) Het brein. Libero, Kerkdriel.
- Stuivenwold A, Van Rensbergen M (1999) Fraudebeheersing: preventie, detectie en onderzoek. Kluwer, Deventer.
- Turvey BE (2012) Criminal Profiling, an introduction to behavioral evidence analysis. Academic Press (Elsevier), Oxford, UK. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-385243-4.00005-8>
- Van der Plas L, Leeuwenkamp W (2018) Leerboek proactief beveiligen en Predictive profiling. Holland Ridderkerk B.V., Ridderkerk.
- Van Dijk J, Huisman W, Nieuwbeerta P (2016) Actuele criminologie. Sdu Uitgevers, Den Haag.
- Van Lochem M (1987) Handschrift & karakter. Sijthoff, Amsterdam.
- Vrij A (1998) De psychologie van de leugenaar. Swets & Zeitlinger B.V., Lisse.
- Vrij A (2008) Detecting lies and deceit. John Wiley & Sons Ltd., Leicester, UK.
- Webb D (2013) Criminal profiling: an introductory guide. Createspace Independent Publishing Platform, California, USA.
- Wolfe D, Hermanson DR (2004) The fraud diamond: Considering four elements of fraud. The CPA Journal 74(12): 38–42. [https://doi.org/10.1016/S1361-3723\(04\)00065-X](https://doi.org/10.1016/S1361-3723(04)00065-X)
- Wright J (2015) International Encyclopedia of the Social & behavioral Sciences. Elsevier, Amsterdam.