

Beste cursist,

Ik heet u van harte welkom.

U staat aan het begin van onze training die u voorbereid op proactief professioneel handelen. Ik nodig u uit om uw vaardigheden te onderzoeken en verder te ontwikkelen.

De training bestaat uit een theoretisch en een praktische deel. In de deze hand-out , die als leidraad dient, vindt u de beknopte uitwerking van de theoretische achtergronden van Predictive Profiling en Social/Security Questioning vaardigheden.

Onze deskundige trainers en professionele trainers acteurs begeleiding u en voorzien u gedurende de training van raad en daad.

Na afloop van de training heeft hij nog steeds toegang tot de digitale leeromgeving, die op elk gewenst moment kunt raadplegen.

Namens het personeel van Kudding & Partners wens ik u een leerzaam en plezierige training toe. Met de opgedane kennis en vaardigheden wens ik u succes tijdens het uitvoeren van uw werk.

Edward Kudding
Directeur

Inhoudsopgave

3 Aanleiding Predictive Profiling

4 Waarnemen en bewustwording van de omgeving

- Waarnemingsstijl
- De "1,2,3 methodiek"
- Red Teaming

6 SitRap – oefening

7 Modus operandi

8 DE OOBA-CYCLUS

- Observeren en Oriënteren

10 Openingszinnen

12 Who Dunn It?

13 Aantekeningen

Aanleiding Predictive Profiling

Beveiligers zijn bij de klant om de veiligheid van een locatie te handhaven en vaak ook het eerste aanspreekpunt van een bezoeker. Dit maakt de beveiligers een belangrijk, als niet het belangrijkste, middel tegen een eventuele terroristische aanslag of criminele activiteiten. Dit vergt ook een nieuwe manier van beveiligen. Niet meer het afwachtende/reactieve beveiligen, waar het gewacht wordt tot het fout gaat, maar actief bezig zijn om vooral preventief te werken. Predictive Profiling sluit hier naadloos op aan. Kijken naar gedrag, en op basis van die informatie wel of juist niet handelen.

Programma 1,5 daagse

dagdeel 1: theorie

dagdeel 2: Social Questioning - praktijksimulaties met acteur

dagdeel 3 : Predictive Profiling - eindoefening met acteurs

Programma 2 daagse (zonder Red Teaming)

dagdeel 1: Theorie

dagdeel 2: Social Questioning en lichaamstaal - praktijksimulaties met acteur

dagdeel 3: Predictive Profiling en theorie aanvulling dagdeel 1

dagdeel 4: Zoeken van afwijkend gedrag, aanspreken Social Questioning - eindoefening met acteurs

Programma 2 daagse (met Red Teaming)

dagdeel 1: Theorie

dagdeel 2: Social Questioning en lichaamstaal - praktijksimulaties met acteur

dagdeel 3: Predictive Profiling en theorie aanvulling dagdeel 1

dagdeel 4: Red Teaming - eindoefening met acteurs

Waarnemen en bewustwording van de omgeving

Aanleiding predictive profiling

Beveiligers zijn bij de klant om de veiligheid van een locatie te handhaven en vaak ook het eerste aanspreekpunt van een bezoeker. Dit maakt de beveiligers een belangrijk, als niet het belangrijkste, middel tegen een eventuele terroristische aanslag of criminele activiteiten. Dit vergt ook een nieuwe manier van beveiligen. Niet meer het afwachtende/reactieve beveiligen, waar het gewacht wordt tot het fout gaat, maar actief bezig zijn om vooral preventief te werken. Predictive Profiling sluit hier naadloos op aan. Kijken naar gedrag, en op basis van die informatie wel of juist niet handelen.

Waarnemingsstijl

Ieder mens heeft een bepaalde voorkeursstijl van waarnemen: Binnen Predictive Profiling wordt dit 'groot', 'midden' of 'klein' kijken genoemd. De voorkeur is wat het eerst opvalt voor die persoon. De ene manier van kijken is niet beter dan een andere, het is een voorkeur die iemand heeft.



Iemand die "groot" kijkt, zal de foto in eerste instantie het totale plaatje zien:

Het CS Amsterdam zal als overzicht gezien worden. Details zullen eerder opvallen voor iemand die "klein" kijkt: (kleur) kleding van de mensen in het plaatje, aanwezigheid van een hond, etc.

Iemand die "midden" kijkt, ziet hiertussen in. Deze persoon zal eerder opvallen dat er (2) groepen mensen zijn, 3 personen naar het station lopen en 1 persoon kijkt naar de uitgang.

Het is belangrijk bewust te zijn van de eigen voorkeursstijl van waarnemen, zodat er bewust geschakeld kan worden tussen deze stijlen. Van belang is om te kunnen schakelen tussen deze verschillende manieren van kijken, zodat er geen informatie verloren gaat.

Omgevingsbewustzijn de "1,2,3 methodiek"

In Predictive Profiling is de wereld ingedeeld in 1tjes, 2tjes en 3tjes. Een 1tje is een persoon met wie niets aan de hand is. Alles is veilig en zoals het hoort. Een 3tje betekent gevaar en dan moet men handelen, bijvoorbeeld weg uit de situatie, jezelf in veiligheid brengen. Een 2tje is een twijfelgeval. Het wijkt af van de norm en is het dus nog niet duidelijk of het wel of geen gevaar kan zijn. Twijfel kan ontstaan door bijvoorbeeld een onderbuikgevoel. Iets in de situatie lijkt niet



te kloppen of wijkt af van de norm. Om goed en veilig te kunnen handelen is het dus belangrijk om te weten:

1.) Wat is de norm/wat is normaal?

2.) Waarom wijkt de situatie af van de norm? Zodra je antwoord kan geven op de bovenstaande vragen kan je een beslissing nemen. Is het een 1-tje (ongevaarlijk) of een 3-tje (gevaarlijk)?

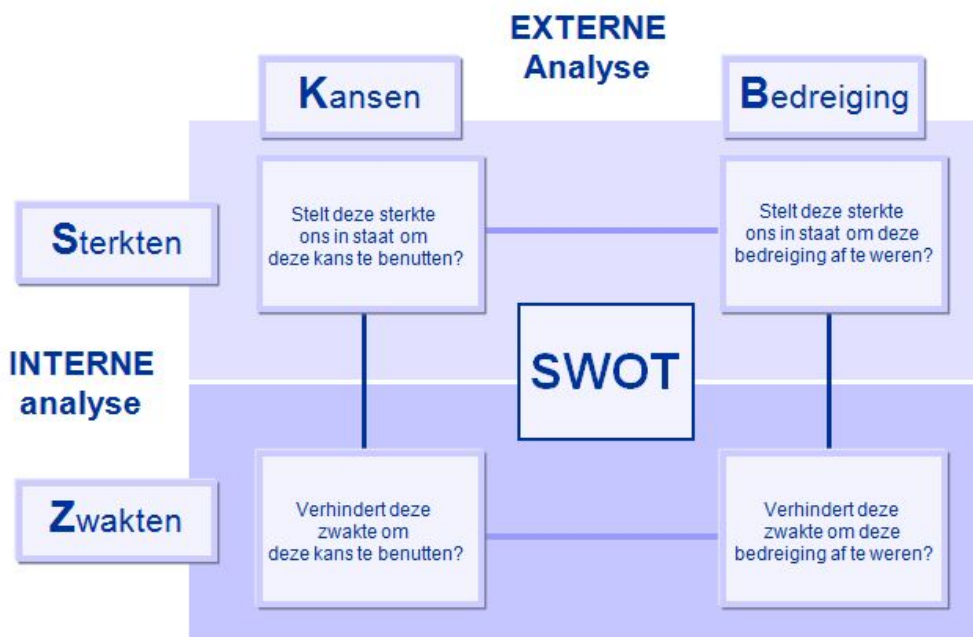
Normbepaling:

Om te weten wat afwijkt van de norm, moet de norm wel bekend zijn. Belangrijk is dus om te weten wat de norm is tijdens een dienst. Ook vaste patronen herkennen.

- Op welke tijdstippen is het druk?
- Wat is het gedrag van het publiek op een bepaald moment van de dag/week?
- Wanneer wordt de post bezorgd?
- Wanneer wordt het vuilnis opgehaald?

Een afwijking is niet per definitie een gevaar.

Norm bepaling kan gedaan worden aan de hand van een situatie rapport (SitRap). Hierin worden alle routines en patronen vastgelegd waar een beveiligiger mee te maken heeft.



Red Teaming

Red Teaming is een oefening die gedaan kan worden om de beveiliging van een locatie te testen. Dit kan met verschillende doelen, o.a.: testen van de visie op veiligheid; testen van reactiesnelheid van de medewerkers/beveiligers. Deze oefening geeft inzicht in de mogelijke zwaktes in de organisatie waar een "tegenstander" gebruik van kan maken. Dit wordt meestal gedaan tijdens een reguliere dienst zonder dat de medewerkers hiervan op de hoogte zijn.

Modus operandi (8 fasen van een terrorist /crimineel)

Bij Predictive Profiling zijn alle ogen gericht op de werkwijze van de tegenstander (de modus operandi van de tegenstander)

Elke crimineel/terrorist gaat door 8 fasen bij het plegen van een aanslag. Het (onder)kennen van de modus operandi is dus van belang om de tegenmaatregelen, die nodig zijn om deze aanval te voorkomen, eenduidig te kunnen vaststellen.

Iedere modus Operandi actie, die niet wordt herkend als dusdanig, levert dus uiteindelijk geen plan op om proactief te kunnen optreden of om schade te voorkomen. U ziet dan geen dreiging.

Het begrijpen van een motief en de modus operandi is dus belangrijk!

Criminelen en terroristen kiezen meestal niet voor te moeilijke scenario's

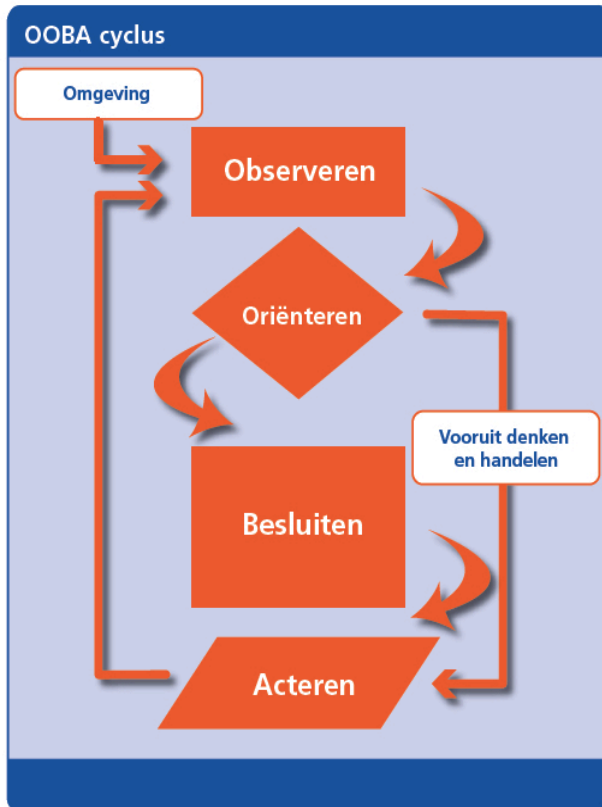
Tegenwoordig is de meeste informatie te vinden op het internet. Denk hierbij aan bijvoorbeeld GoogleMaps waar niet alleen een satellietfoto op te vragen is, maar ook een *Streetview*.

8 fasen

1. Doelwit uitzoeken
2. Informatie zoeken doelwit
3. Informatie locatie
4. Plannen
5. Middelen verzamelen
6. Oefenen/trainen
7. Uitvoeren plan
8. Vluchten

De terrorist/crimineel kan op twee punten door de beveiliging worden gestopt: Op "3. informatie locatie" en op "7.uitvoeren plan".

DE OOBA-CYCLUS



De eerste fase van de OOBA-cyclus is Observeren. Hieronder wordt verstaan het verzamelen van informatie over een situatie. Oriënteren wordt omschreven als het belangrijkste proces van de OOBA-cyclus.

Hierin wordt de informatie die bij Observeren is verzameld, geordend. Vervolgens komt het proces van Besluiten. Hierin wordt gekozen tussen een aantal mogelijke wijzen van optreden. Het laatste proces, Acteren, is het toepassen van de gekozen manier van optreden. De ervaringen of gevolgen hiervan worden doorgestuurd naar het eerste proces, Observeren. Hierna begint de OOBA-cyclus weer opnieuw, iedere keer wordt er namelijk een situatie bereikt, waar vanuit weer gehandeld moet worden. Dit moet allemaal zo snel mogelijk gebeuren zodat er gehandeld is voordat de ander zijn OOBA-cyclus doorlopen heeft. Op deze manier blijft de ander altijd achter de feiten aanlopen.

Het is belangrijk om de Besluitfase zo kort mogelijk te houden (of over te slaan). Dit kan door middel van training positief beïnvloed worden.

Observeren en Oriënteren

Mindset tegenstander

Een crimineel/terrorist die wat van plan is heeft een bepaalde mindset. Hierdoor zal het gedrag anders zijn dan de norm, wanneer deze op een klantvriendelijke manier wordt aangesproken.

Hij zal:

- Geen interesse/behoefte interactie
- Focus/tunnelvisie/zenuwachtig/gehaast
- Vijandig op controle



Contact maken - 'Praatje Pot'

Om informatie in te winnen over een verdacht persoon is het essentieel om contact te maken. Dit kan eerder uitsluitend geven over of de persoon een 1 of een 3 is: Veilig of handelen.

Het contact maken is eigenlijk het houden van een 'praatje pot'. Een licht en luchtig gesprek om vervolgens toch informatie te krijgen van het 2tje.

Fase 1: Contact fase

Wordt geïnitieerd door de beveiligder. Beveiligder moet het gesprek dus in het begin ook gaande houden. Begin het luchtig, geen zware onderwerpen.

- Luchtig
- 80% zelf, 20% ander

Fase 2: Connectie fase

In deze fase is er sprake van een gesprek. Verplaatsen in de ander, de focus ligt op ervaringen en niet (alleen) op feiten. Het gaat over en weer. Hier wordt er tijdens het Social Questioning informatie vergaard.

- Empathie (verplaatsen in de ander, ervaringen niet feiten)
- 50% - 50%

Contact versnellers

Het spiegelen van globale lichaamstaal en houding kan de overgang van de contact fase naar de connectie fase versnellen. Er ontstaat sneller een 'klik' waardoor het vergaren van informatie sneller en makkelijker kan gaan. Denk hierbij ook aan de afstand van aanspreken: ongeveer armlengte afstand.

- Nabijheid
- (Globaal) Spiegelen
- Ruimte Snelheid

Lichaamstaal

Bij het spiegelen van lichaamstaal is het erg belangrijk dit niet precies hetzelfde te doen, maar het globaal te doen. Heeft de ander de armen langs het lichaam, is het een optie om bv 1 hand in de zak te doen. Ook de stereotype beveiligder houding (handen over elkaar net onder de navel) is een optie. Hierbij zijn de armen toch lag, maar niet precies hetzelfde.



“Om goed te kunnen bepalen of iemand de waarheid spreekt, is het goed die persoon eerst te kalibreren. Kalibreren wil zeggen dat je moet bepalen wat “normaal gedrag” is. Je bepaalt als het ware zijn normale gedrag. Dit kan cultureel bepalend/anders zijn. Bovenop dit gedrag kun je tekenen van bedrog waarnemen. Dit kan meer of minder oogcontact zijn of het bewegen van het hoofd in een andere richting dan logisch zou zijn voor een bepaalde emotie. We noemen dit een ‘inconsistentie in beweging en emotie’. Het goed kunnen lezen van lichaamstaal geeft de juiste informatie. De kunst is om te zien wat er niet wordt verteld en daar de verschillen in te herkennen. Als je deze verschillen vervolgens goed kunt interpreteren, kun je een leugenaar ontmaskeren.”

Social Questioning vs. Security Questioning

Social Questioning is het ondervragen van een persoon op een sociale manier. Het doel is het verkrijgen van informatie en toch klantvriendelijk zijn. Laagdrempelig ten opzichte het 2tje.

Security Questioning is het ondervragen van een person vanuit een machtspositie. Dit kan een vervolg zijn van het Social Questioning.

Who Dunit?

Vind de 21 verschillen

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

9.

10.

11.

12.

13.

14.

15.

16.

17.

18.

19.

20.

21.

kudding &
partners

advies en

training voor

een veilige

publieke
taak