

Licht in de tunnel?

Net als alle mensen zijn accountants vatbaar voor het maken van onbewuste denkfouten. Deze zijn in eerste instantie meestal niet te vermijden. Maar in tweede instantie kan het bewust stilstaan bij het maken van deze fouten problemen helpen verminderen.

TEKST LUC QUADACKERS*

Een van de belangrijkste onbewuste fouten die wordt gemaakt is de zogenaamde 'confirmatie-bias', in de volksmond meestal aangeduid met de term 'tunnelvisie': bij het ontbreken van bewijs voor het tegengestelde hebben mensen de neiging om aan te nemen dat een bewering of hypothese waar is. Men zal zelfs met name zoeken naar bewijs dat een gegeven bewering of hypothese bevestigt. Deze denkfout past in het aandachtsgebied van toezichthouders zoals de AFM. Beweringen van het management krijgen door de denkfout namelijk een grotere kans om door de accountant te worden geaccepteerd, mogelijk onterecht. Met alle gevolgen van dien. Maar hoe werkt dat nu eigenlijk?

2-4-6

Stelt u zich voor dat u de wiskundige regel bij de volgende reeks van drie getallen moet vinden: 2-4-6. Om de regel te vinden mag u reeksen van drie getallen opschrijven die volgens u mogelijk aan de regel voldoen. Van welke setjes van drie getallen zou u willen weten of ze goed of fout zijn? En wanneer zou u vinden dat u genoeg bewijs heeft verzameld om de regel te kunnen benoemen? Voordat u verder leest is het misschien aardig om nu zelf eerst even een paar reeksen te noteren. In 1960 publiceerde de Brit Peter Wason de resultaten van een experiment waarbij bovenstaande getallenreeks aan deelnemers werd gepresenteerd. De meeste mensen bedachten reeksen waarbij twee punten verschil zat tussen het eerste en tweede getal en tussen het tweede en derde getal, of waarbij het verschil tussen het eerste en tweede getal hetzelfde was als het verschil tussen het tweede en derde getal. Herkent u zichzelf daarin? De terugkoppeling die dan steeds werd gegeven was: 'deze reeks voldoet aan de regel'. Mensen dachten dus al snel dat hun idee het juiste was. De regel die Wason had bedacht was echter veel ruimer: alle reeksen van oplopende getallen waren geldig, dus ook bijvoorbeeld 3-522-901! Slechts twintig pro-

Dit is de derde van een serie bijdragen over professioneel-kritisch gedrag en (psychologische) valkuilen bij de accountantscontrole. Zie ook *Accountant van mei 2011* en *'de Accountant'* van november 2010.

'ZOEK ONTKRACHTEND BEWIJS IN PLAATS VAN BEVESTIGEND BEWIJS.'

cent van de deelnemers aan het experiment benoemde meteen de juiste regel.

ONTKRACHTEND BEWIJS

Om deze regel te ontdekken is het noodzakelijk om ontkrachend bewijs voor de verwachte regels te zoeken in plaats van bevestigend bewijs. Als u bijvoorbeeld verwacht dat de reeks steeds met twee toeneemt, moet u reeksen testen die dit patroon niet volgen. Als u reeksen probeert die uw verwachting wel volgen, bijvoorbeeld 10-12-14 en 122-124-126, dan leidt dat tot sterker bewijs voor uw onjuiste hypothese. U valt dan ten prooi aan tunnelvisie. Volgens Wason is het noodzakelijk om bereidheid te tonen beweringen en hypothesen te weerleggen, ook al zijn verklaringen vaak intuïtief nog zo logisch (zie het kader voor nog een mooi voorbeeld). Tijdens een accountantscontrole zult u deze specifieke voorbeelden waarschijnlijk niet tegenkomen. Toch ligt tunnelvisie altijd op de loer. Onderzoek in de accountantscontrole toont aan dat soms te veel waarde wordt gehecht aan de verklaringen van het management, zelfs bij significante verschillen tussen verwachtingen van de accountant en werkelijke waarden. Ook wordt soms te veel waarde gehecht aan 'zwakke' cijferanalyses die de verklaringen van het management ondersteunen.

ECONOMISCHE FACTOREN

Helaas is tunnelvisie door accountants in potentie niet alleen het gevolg van de beschreven onbewuste denkfouten. Ook de economische factoren die in de relatie met de cliënt een rol spelen kunnen ertoe leiden dat niet voldoende wordt gekeken naar alternatieve verklaringen en/of naar ontkrachend bewijs voor beschikbare verklaringen. Het gezegde 'wiens brood men eet diens woord men spreekt' wordt hierbij regelmatig van stal gehaald. Maar ook bijvoorbeeld het beschikbaar hebben van een beperkt controlebudget kan er toe leiden dat sneller een logische verklaring zal worden geaccepteerd.

Economische factoren en onbewuste denkfouten ver-



sterken elkaar dus. De ondertoon van onderzoeken door toezichthouders ligt echter vaak meer richting de bewuste economische aspecten van de tunnelvisie. Het lijkt verstandig om ook de meer onbewuste kant van de tunnelvisie te bestuderen en te verbeteren.

VIER STAPPEN

De grote vraag is natuurlijk wat kan worden gedaan aan het terugdringen van de onbewuste tunnelvisie. Stappen die in de zogenaamde 'debiasing'-literatuur meestal worden genoemd zijn ruwweg: (1) bewustwording van de bias en het herkennen van de richting van de bias; (2) feedback op de bias; (3) het gemotiveerd zijn om de bias te verminderen; en (4) een intensief programma van coaching, training en feedback. Gelukkig bieden al deze stappen aanknopingspunten om binnen de accountantscontrole de effecten van onbewuste tunnelvisie te verminderen. De kern van de zaak ligt in de bereidheid en kunde van accountants om beschikbare verklaringen te weerleggen.

Laten we aannemen dat op de vier kaarten (zie beeld) aan de ene kant een letter staat en aan de andere kant

een cijfer. Stel dat uw buurman beweert dat de kaarten met aan de ene zijde een klinker aan de andere zijde een even getal hebben staan. Denk even na over welke kaarten u zou moeten omdraaien om te bepalen of uw buurman liegt.

Uit een experiment van Wason en Johnson-Laird (1972) blijkt dat 'E' en '4' door 46 procent van de deelnemers wordt genoemd en 'E' door 32 procent van de deelnemers. Kortom, de meeste deelnemers zoeken naar een bevestiging van de bewering van uw buurman. Terwijl het juiste antwoord maar door vier procent werd gegeven, namelijk 'E' en '7'. De regel die wordt getest is: 'indien een klinker aan de ene kant staat dan staat een even getal aan de andere kant'. De enige manier om deze regel te weerleggen is een kaart te vinden waarbij klinker gepaard gaat met een oneven getal. De kaarten die daarvoor in aanmerking komen zijn alleen 'E' en '7'. De kaarten met medeklinkers en even getallen zijn daarvoor irrelevant. Mocht u dit niet hebben gezien dan bevindt u zich in goed gezelschap. In een studie uit 1975 waren vier van vijf onderzochte vooraanstaande psychologen niet in staat het probleem op te lossen. *

Noot

* Luc Quadackers is eigenaar van Margila en als onderzoeker verbonden aan het Amsterdam Research Center in Accounting (ARCA) van de Vrije Universiteit Amsterdam.

**'ECONOMISCHE FACTOREN EN
ONBEWUSTE DENKFOUTEN
VERSTERKEN ELKAAR.'**