

Haaien en watervallen

Waan u een moment in de Verenigde Staten. Welke kans is daar volgens u groter, dat iemand door een haai wordt doodgebeten of dat iemand door vallende vliegtuigonderdelen overlijdt?

TEKST: LUC QUADACKERS* | BEELD: CORBIS

Volgens het artikel *Death Odds* in het blad *Newsweek* (1990) is de kans om door vallende vliegtuigonderdelen te overlijden dertig keer hoger dan de kans om door een haai te worden gedood. Toch dacht u waarschijnlijk aan de haai als hoofdverdachte. Of niet? Dit is een typisch geval van de zogenaamde *availability heuristic*, oftewel de heuristiek van beschikbaarheid. De heuristiek houdt in dat mensen bij het beoordelen en oplossen van vraagstukken gebruikmaken van vergelijkbare situaties die uit het geheugen opborrelen. Dat zijn vaak situaties die het eerst beschikbaar (*available*) zijn. Dit soort gedachtegangen werkt meestal redelijk goed, maar het potentiële probleem zit in het feit dat de informatie die opkomt niet altijd adequaat de feiten weerspiegelt. Als bepaalde gebeurtenissen meer aanspreken, omdat ze bijvoorbeeld nogal spectaculair zijn, zullen ze eerder 'beschikbaar' zijn ongeacht hun representativiteit. Bij een vraag over haaien en doden denkt men bijvoorbeeld al snel aan de film *Jaws* en dat zal dan ook de inschattingen beïnvloeden.

ERVAREN ACCOUNTANT

De aanwezigheid van dit belangrijke fenomeen is ook getest bij accountants. In een experiment uit 1985 vroeg Robert Libby aan accountants om verklaringen aan te dragen voor een fluctuatie die tijdens de cijferbeoordeling werd gesignaleerd. De resultaten suggereren dat de beschikbaarheid van verklaringen vooral lijkt te

'ALS BEPAALDE GEBEURTENISSEN MEER AANSPREKEN, ZULLEN ZE EERDER 'BESCHIKBAAR' ZIJN, ONGEACHT HUN REPRESENTATIVITEIT.'

worden gestuurd door de gepercipieerde frequentie dat een fout in de praktijk voorkomt en door recente ervaringen van de accountant.

Uit onderzoek blijkt bijvoorbeeld ook dat ervaren accountants fraude als minder waarschijnlijk zien dan onervaren accountants, omdat ervaren accountants de beperkte frequentie waarin fraude voorkomt zelf hebben ervaren. 'Niet-fraude-verklaringen' zijn voor ervaren accountants in het algemeen dus gemakkelijker beschikbaar dan verklaringen die duiden op fraude. Hierin schuilt overigens het risico dat meer ervaren accountants minder professioneel-kritisch handelen omdat ze mogelijk minder alert worden.

TELLER EN NOEMER

Ook het maatschappelijk verkeer staat bloot aan de beschikbaarheidsheuristiek. Bijvoorbeeld bij het beoordelen van accountants. Denk maar eens aan de verhalen die op verjaardagsfeestjes ontstaan als het over accountants gaat. Zijn die verhalen wel helemaal terecht? Volgens de psycholoog Paul Slovic denkt men bij het inschatten van risico's vaak meer aan de teller dan aan de noemer van een kansratio. Een voorbeeld. Als uw puberdochter 's avonds met de fiets naar een feestje gaat dan denkt u meer aan wat er allemaal kan gebeuren op basis van akelige verhalen uit de krant (de teller in de kans) dan aan de enorme hoeveelheid keren dat er niets gebeurt (het voornaamste onderdeel van de noemer in de kans). Dat verschijnsel wordt wel aangeduid met *probability neglect*, het veronachtzamen van kans.

GEWONE OF SPANNENDE DOOD?

Amerikaans onderzoek van onder anderen Barbara Combs en Paul Slovic toont aan dat onnatuurlijke doodsoorzaken met veel en sensationele media-aandacht, zoals auto-ongelukken en moord, door veel mensen waarschijnlijker worden geacht dan stille doders zoals maagkanker en suikerziekte waarvoor weinig media-aandacht bestaat. Toch liggen de natuurlijke doodsoorzaken in werkelijkheid veel meer voor de hand.



HET LETTER-FREQUENTIE EXPERIMENT

Een bekend onderzoek van Amos Tversky en Daniel Kahneman naar de beschikbaarheidsheuristiek is het zogenaamde 'letterfrequentie' experiment uit 1973. De (Engelstalige) deelnemers aan het experiment moesten een schatting maken van de hoeveelheid woorden in de Engelse taal die met een 'r' of met een 'k' beginnen en tevens van de hoeveelheid woorden die als derde letter een 'r' of 'k' hebben.

De meeste participanten vonden de woorden die met een 'r' of een 'k' beginnen veel aannemelijker dan woorden met de 'r' of een 'k' als derde letter. Dat wordt veroorzaakt door de betere beschikbaarheid uit het geheugen voor woorden die met een 'r' of 'k' beginnen. In realiteit komen Engelse woorden met een 'r' of een 'k' als derde letter namelijk wel drie keer vaker voor.

'BIJ HET INSCHATTEN VAN RISICO'S DENKT MEN VAAK MEER AAN DE TELLER DAN AAN DE NOEMER.'

MEDIA

Dit fenomeen wordt sterker door het fenomeen van de *availability cascade*, de zogenaamde 'beschikbaarheidswaterval'. Daaronder wordt het volgende verstaan. In de media duikt een bericht op dat maatschappelijke onrust veroorzaakt bij een groep mensen. Die onrust is dan op zichzelf weer een reden om op basis daarvan weer meer nieuws te genereren hetgeen weer tot meer onrust leidt enzovoort. Op die manier wordt een reeks van gebeurtenissen in gang gezet en in stand gehouden. De media gaan de boventoon voeren en tegenstemmen krijgen te weinig aandacht. Dan krijgt zo'n kwestie een zware politieke lading, waardoor ook politiek ingrijpen niet meer kan uitblijven. Andere manie-

ren om het probleem te benaderen hebben dan geen prioriteit meer.

Er is niet heel veel fantasie nodig om recente financiële schandalen en de financiële crisis als potentiële kandidaten voor een dergelijke 'beschikbaarheidswaterval' te kunnen zien bij de beoordeling van de rol van accountants. Het risico is dat wetgeving wordt ingevoerd terwijl mogelijke alternatieven voorhanden zijn die leiden tot een meer gunstige kosten-baten-balans. □

Dit is de zesde van een serie bijdragen over professioneel-kritisch gedrag en (psychologische) valkuilen bij de accountantscontrole. Zie ook Accountant van januari/februari 2012, december, september en mei 2011 en 'de Accountant' van november 2010.

Noot

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

'ERVAREN ACCOUNTANTS ZIEN FRAUDE ALS MINDER WAARSCHIJNLIJK DAN ONERVAREN ACCOUNTANTS.'



Zie ook
**Accountant.nl/
Vaktechniek**