

INTERVIEWS | 31 MEI 2023

“BIASES? ERVARING HELPT ZE TE HERKENNEN!”

Auteur: Nick Bartman CIA CISA – Sander Diks CIA

Beeld: Adobe Stock

Leestijd: 4 min



Volgens de *Dikke van Dale* is de Nederlandse vertaling van ‘bias’ ook wel ‘vooordeel’ of ‘vooringenomenheid’. In hoeverre heeft de internal auditfunctie (IAF) te maken met biases en wat zijn hiervan de gevolgen? In dit vierluik over biases vertellen [Theresia Gommans](#), [Dirk-Willem Huizinga](#), Miranda Lokkers en [Lieke Franken](#) over hun perspectieven en ervaringen.

“Iedereen heeft te maken met biases, auditors dus ook. Maar voor auditors is het des te belangrijker om biases, zowel bij zichzelf als bij de ander, te herkennen én hiernaar te handelen.” Aldus Miranda Lokkers, director audit, compliance & risk management bij Intergamma.

In hoeverre moet een auditor op zijn hoede zijn voor biases?

“Auditors moeten zeker waakzaam zijn, omdat onze persoonlijke achtergrond maakt dat ook wij een persoonlijke programmering hebben waarmee we naar de werkelijkheid kijken. Ons werk vraagt echter om dit juist niet te doen, omdat we objectief moeten zijn. Auditors worden hier tijdens hun opleiding in getraind, waarbij nadrukkelijk aandacht wordt besteed aan objectiviteit en onafhankelijkheid. Hierbij worden we continu gewezen op de toepassing van auditmethoden en -technieken die hieraan bijdragen.”

“Dat iedereen te maken heeft met biases kunnen wij als auditors ook inzetten om bijvoorbeeld onze toegevoegde waarde of boodschap over de Bühne te krijgen. Hierbij kun je denken aan het ‘framen’ van informatie. Dan kan bijvoorbeeld tijdens de uitleg over de toegevoegde waarde van audit in een organisatie: ‘Wij zorgen voor inzicht in de wijze waarop de doelen worden gerealiseerd, zodat hierop tijdig kan worden bijgestuurd’, in plaats van: ‘Wij controleren achteraf’. Dan maak je van iets negatiefs in de beleving van mensen iets positiefs. Als auditor maak je dan gebruik van de mogelijke bias bij auditees dat auditors alleen maar terugkijken en aandacht hebben voor zaken die niet goed lopen. Ik probeer de boodschap dus zo te formuleren dat duidelijk is: ‘what’s in it for them’.”

“Een bestuurder kan invloed uitoefenen op het auditproces vanuit een positie van macht en autoriteit. Dat vond ik in het begin van mijn carrière soms lastig”

Betrapt u zichzelf er weleens op dat biases u beïnvloeden tijdens uw (audit)werk?

“Jazeker! Onze ervaringen maken dat we soms op basis van een eerste indruk al een bepaald oordeel over iemand kunnen hebben die mogelijk helemaal niet overeenkomt met de werkelijkheid. Al mijn onderzoeken probeer ik zo uit te voeren dat biases kunnen worden uitgesloten. Zeker naarmate je ervaring toeneemt, leer je welke manieren van werken hierbij effectief zijn. Zoals een goede afstemming van het normenkader, het spreken van alle relevante stakeholders en het afnemen van interviews met twee personen.”

“Als ik nu terugdenk aan het begin van mijn carrière dan moet ik vooral denken aan het gezegde ‘wie betaalt die bepaalt’. Als externe vond ik het weleens lastig om met een opdracht op pad gestuurd te worden naar een omgeving waar bepaalde politieke belangen voelbaar waren, en waarbij wij de vermoedens van een opdrachtgever moesten bevestigen. Dan wist je, er zit een politieke agenda achter deze auditopdracht. In die omstandigheden heb ik me wel door een opdrachtgever laten leiden. Zo kan een bestuurder invloed uitoefenen op het auditproces vanuit een positie van macht en autoriteit. Dat vond ik in het begin van mijn carrière soms lastig. Nu ben ik beter in staat dit te herkennen en te benoemen. Ervaring maakt dat je beter de vraag achter de vraag leert herkennen. Goed onderzoek doen is en blijft echter het allerbelangrijkste, enerzijds door meerdere stakeholders te betrekken en anderzijds door zo feitelijk mogelijk te blijven.”

Bent u er ooit van beschuldigd vooringenomen te zijn tijdens een audit?

“Mocht dat wél het geval zijn, dan kan ik mij dat niet meer herinneren. Maar dat is waarschijnlijk mijn bias, waarbij ik alleen positieve informatie over mijzelf onthoud. Zonder gekheid: van vooringenomenheid ben ik gelukkig nog nooit beschuldigd. Interviews doe ik ook altijd samen met een collega. We bespreken achteraf onze persoonlijke beeldvorming die is ontstaan tijdens het interview. Dan komt het soms voor dat wij onze denkrichting iets moeten bijstellen voor we het verslag naar de auditee sturen.”



Miranda Lokkers, Intergamma: "Krijg je te maken met emoties, geef mensen dan de ruimte om hun verhaal te kunnen doen."

Hoe ga je als auditor om met biases bij je auditee of opdrachtgever?

"Vooral bij auditees heb ik de invloed van biases regelmatig meegemaakt. Dan merk je dat er sprake is van een sterke emotie die van invloed is op de boodschap. Als emotie de overhand neemt, heb je vaak te maken met een sterke kleuring. Zodra dit het geval is, dan is het bij uitstek van belang om het onderwerp vanuit verschillende perspectieven te beluisteren vanaf het niveau van medewerker tot en met het management. Wat ik zelf doe is mensen eerst de gelegenheid geven om hun emoties te uiten en hun hart te luchten. Als de emotie een plaats heeft gekregen, kom je daarna samen makkelijker tot de kern van het probleem. Mensen vinden het prettig om gehoord te worden en als je deze ruimte kunt bieden in het contact volgt daarna vanzelf de meer inhoudelijke toelichting. Zo kom je uit bij de feitelijke situatie en voorkom je dat biases een rol spelen."

Welke tip hebt u voor de minder ervaren auditor als we het hebben over biases?

"Om een zo objectief mogelijk totaalbeeld te kunnen schetsen, is het belangrijk om vooraf te bepalen vanuit welke perspectieven je het onderwerp moet benaderen. Neem ook altijd met twee personen de interviews af. Krijg je te maken met emoties, geef mensen dan de ruimte om hun verhaal te kunnen doen. Neem de tijd voor mensen om de echte verhalen achter de emotie te herkennen."

AUDIT

MAGAZINE

Over

Drs. Miranda Lokkers RO is sinds december 2022 director audit, compliance & risk Management bij Intergamma. Daarvoor was ze vijf jaar verantwoordelijk voor audit, risicomanagement en compliance bij Koninklijke Visio en werkte ze onder meer zes jaar bij Deloitte Risk Advisory.

Tags: biases, Vierluik

Bron url: <https://auditmagazine.nl/interviews/biases-ervaring-helpt-ze-te-herkennen/>