
Formuleren als gereedschap

Een onderzoek naar het gebruik van framing in auditrapportages

Loots, L. (420424)

Referaat

Amsterdam, 5 januari 2017

Geanonimiseerd ten behoeve van Nominatie Internal Audit Scriptieprijs (juni 2017)

Erasmus Universiteit Rotterdam

Post-Master opleiding Internal Auditing en Advisory

Erasmus School of Accounting en Assurance (ESAA)

Afstudeerbegeleider: dr. Benschop, N. (Nick)

Openbaarmaking in overleg met de auteur.

Samenvatting

De Rijksoverheid en Gemeenten hechten steeds meer waarde aan de gedragseffecten van beleid en communicatie. Aandacht voor het inzicht dat kennis niet de belangrijkste drijfveer van gedrag is, neemt toe. Gedrag verandert niet vanzelf in de goede richting, wanneer je zorgt voor informatie. Onderzoeken die de effectiviteit van gedragsbeïnvloedende communicatie onderschrijven strekken van de gezondheidszorg (Johnson en Goldstein 2003), educatie (Castleman 2003), tot het stimuleren van naleving van wet en regelgeving (Blumenthal et al. 2001). Lezers van auditrapportages wordt (impliciet) gevraagd de boodschap van het rapport over te nemen. Ontvankelijkheid voor communicatie is voor de effectiviteit van rapportages een randvoorwaarde (Renes e.a. 2011: 13). Dit roept de vraag op in hoeverre wij als auditors gebruik maken van kennis over gedragsbeïnvloedende communicatie. Het voorbeeld waar dit onderzoek zich op richt is het bewuste, of onbewuste gebruik framing in auditrapportages.

Keuzes hangen deels af van de manier waarop problemen worden geformuleerd. Deze formulering wordt een frame genoemd (Thaler en Sustein 2016:47). Een frame is erop gericht bepaalde facetten van een boodschap uit te lichten, of de lezer ontvankelijker te maken voor (delen van) deze boodschap. Het frame plaatst dezelfde informatie in een positief, of negatief licht (Kahneman en Tversky 1984). Het effect van framing wordt in dit onderzoek niet opnieuw getoetst. Uit talloze experimenten blijkt dat mensen anders reageren op dezelfde informatie, afhankelijk van de wijze waarop deze wordt gepresenteerd. Hun reacties correleren met de gekozen frames. Een overzicht van deze studies wordt bijvoorbeeld gegeven door Kühberger, (1998); Levin, Schneider, en Gaeth, (1998); Karevold en Teigen (2010). Het effect dat framing heeft, maakt het juist relevant na te gaan in hoeverre auditors van deze kennis gebruik maken in het schrijven van auditrapportages.

Dit onderzoek verschaft inzicht in het gebruik van framing in auditrapportages en de theoretische effecten hiervan. Dit door een literatuurstudie te doen naar de verschillende vormen van framing en de effecten die hierin de theorie aan worden toegekend; en het analyseren en coderen van auditrapportages geschreven door organisatie X aan de hand van de hierboven genoemde literatuurstudie.

Framing, een begrip

Dit onderzoek concentreert zich op framing in lijn met Prospect-Theory. Binnen deze theorie worden drie factoren onderscheiden die van invloed zijn op onze perceptie van informatie en oordeelsvorming. Framing waarbij gebruik wordt gemaakt van één of meerdere van de onderstaande principes is onderwerp van dit onderzoek.

- Beoordeling is afhankelijk van een neutraal referentiepunt ook wel ‘adaptieniveau’ genoemd.
- Verminderde gevoeligheid naar gelang de omvang van het risico, of de kans op winst (Kahneman 2016: 295-303).
- Afkeer van verlies. Wanneer winst en verlies direct met elkaar vergeleken worden, wegen verliezen zwaarder dan winsten (Kahneman 2016: 331-339).

Framing in lijn met Prospect Theory wordt in dit onderzoek nader geclassificeerd tot: risky-choice-framing, attribute-framing en goal-framing (Levin et al. 1998: 150-151) en progress-framing (Karevold en Teigen 2010: 720).

Gebruik en theoretisch effect van framing

In alle auditrapportages geanalyseerd in dit onderzoek, wordt gebruik gemaakt van framing in lijn met Prospect-Theory. Verwijzingen naar organisaties zijn in deze geanonimiseerde versie van het Referaat verwijderd. 293 citaten zijn hiervoor indicatief, namelijk: 145 citaten voor progress-framing, 87 voor goal-framing, 50 voor attribute-framing en 11 citaten voor risky-choice-framing.

Inzicht in het daadwerkelijke gebruik van framing, kan een startpunt vormen voor onderzoek naar de vraag in hoeverre auditors bewust gebruik maken van framing, of daarin bijvoorbeeld hun perceptie van het auditobject doorklinkt. Aanvullend, kan op basis van inzicht in het gebruik van framing worden bediscussieerd of auditors gebruik mogen maken van framing, of dat dit bijvoorbeeld moeilijk verenigbaar is met een streven naar objectiviteit.

Theoretisch effect gebruik progress-framing

Progress framing schetst voortgang ten opzichte van een referentiepunt. De toepassing is overwegend negatief. Het beeld wordt geschetst dat: alhoewel er werkzaamheden zijn gedaan, er onvoldoende voortgang is geboekt, of dat de

gedane werkzaamheden van onvoldoende niveau zijn. Dit vermindert in theorie het commitment voor acties op de reeds ingeslagen. Wel wordt ruimte gecreëerd om de aandacht te vestigen op (alternatieve) handelingsopties.

Theoretisch effect gebruik goal-framing

Bij goal-framing worden de consequenties, of het geïmpliceerde doel van gedrag geframed (Lewin et al. 1998: 150, 151). Goal-framing is erop gericht de lezer ervan te overtuigen een doelstelling na te streven. De nadruk op winst, of verlies door het (niet) uitvoeren van een actie zetten de lezer beiden aan tot actie om dit doel te realiseren. Onze afkeer van verlies is volgens Prospect Theory groter, dan ons verlangen te winnen. In de rapportages vanuit de IAF krijgt ‘winst’ de meeste nadruk. In de rapportages vanuit de wettelijke taak is de nadruk op winst, of verlies gelijkmatig verdeeld. In potentie kan het gebruik van goal-framing verder geeffectueerd worden door het benadrukken van (het vermijden van) verlies.

Theoretisch effect gebruik attribute-framing

Bij attribute-framing wordt de lezers’ evaluatie van een object beïnvloed door het framen van kenmerken van dit object. Het object wordt positiever beoordeeld, wanneer positieve attributen worden benadrukt en negatiever wanneer negatieve attributen centraal staan (Levin, Schnittjer en Thee, 1988: 527). Het gebruik van attribute-framing in de rapportages vanuit de IAF is overwegend positief, terwijl het gebruik in de rapportages vanuit de wettelijke taak overwegend negatief is. Wanneer mensen gevoeliger zijn voor negatieve-, dan voor positieve associaties, is het gebruik van negatieve attribute-framing effectiever dan de toepassing van positieve attribute-framing.

Theoretisch effect gebruik risky-choice-framing

Bij risky-choice-framing wordt een keuze geformuleerd in termen van winst, of verlies (Levin et al. 1998: 150-152). Mensen zijn genegen meer risico te nemen wanneer een keuzeoptie de kans een verlies te vermijden benadrukt, dan wanneer de optie de kans iets te winnen, wordt uitgelicht (Kühberger 1998: 25). In alle citaten indicatief voor risky-choice-framing, wordt het risico op verlies benadrukt. Hiermee wordt volgens Prospect-Theory in potentie risico zoekend gedrag

bevordert. Een belangrijke factor van invloed is de omvang van het risico op verlies. De omvang van verlies is in geen van de citaten genoemd. Hierdoor kan geen uitspraak worden gedaan over het theoretische effect van risky-choice-framing.

Bijdrage aan de beroepspraktijk

Er is in de data-analyse expliciet onderscheid gemaakt tussen de auditrapportages gepubliceerd vanuit de interne audit functie (IAF) en vanuit wettelijke taak. Belanghebbenden zijn daarmee in potentie alle stakeholders van audit (IAF en wettelijke taak), met name: de opdrachtgever, de geauditeerde en de auditor. Het verbinden van de theoretische effecten van framing en de aanwezigheid hiervan, kunnen bijdrage leveren aan het gereedschap dat auditors ter beschikking hebben om de boodschap in de auditrapportage effectief over te brengen. Wel is het van belang mogelijke (persoonlijke-, of contextuele-) mitigerende factoren zoals de bestaande perceptie van het auditobject en commitment voor reeds ingezette acties, mee te wegen bij het gebruik van framing. De mate waarin deze factoren aanwezig zijn kan op basis van het analyseren van auditrapportages niet worden vastgesteld¹.

Hier noem ik graag de belangrijkste bevindingen uit dit onderzoek voor een bijdrage aan de beroepspraktijk:

- Het gebruik van goal-framing en attribute-framing in de auditrapportages geschreven vanuit de IAF, is met name positief. In de rapportages vanuit de wettelijke taak wordt daarentegen, de nadruk gelegd op respectievelijk (het voorkomen van) verlies en de negatieve kenmerken van objecten. In lijn met Prospect Theory, zou het gebruik van framing in de rapportages vanuit de IAF verstevigt kunnen worden door negatiever to (goal- en attribute-) framen.
- De toepassing van progress-framing is overwegend negatief. In de geraadpleegde literatuur wordt beargumenteerd dat dit het commitment voor de ingezette koers vermindert en de potentiële ontvankelijkheid voor

¹ In de discussie in hoofdstuk vijf wordt nader ingegaan op de betrouwbaarheid en (generaliseerbaarheid en validiteit) van onderzoeksresultaten.

alternatieve handelingsopties vergroot. Een interessante vraag is, of een koerswijziging het beoogde effect van de geanalyseerde auditrapportages is.

- In de auditrapportages vanuit de wettelijke taak wordt ‘progress-framing, negatief, voortgang onder het referentie niveau’, relatief vaak wordt gevolgd door ‘goal-framing, negatief gevolg actie’. Hierbij wordt met goal-framing het effect versterkt van het theoretische principe dat het gebruik van negatieve progress-framing de potentiële ontvankelijkheid voor alternatieve acties vergroot. Een combinatie met positieve goal-framing om een gewenste actie uitlichten zou volgens de theorie nog effectiever zijn.

- De combinatie van (negatieve) attribute-framing en (negatieve)goal-framing versterkt het overtuigende vermogen van de (te vermijden) na testreven doelstelling. Van dit principe wordt nog weinig gebruik gemaakt. Dit biedt volgens Prospect Theory ruimte voor het versterken van de toepassing van goal-framing.

Inhoud

Samenvatting	1
Framing, een begrip	1
Gebruik en theoretisch effect van framing	1
Theoretisch effect gebruik progress-framing	1
Theoretisch effect gebruik goal-framing	2
Theoretisch effect gebruik attribute-framing	2
Theoretisch effect gebruik risky-choice-framing	2
Inleiding	7
1.1. Probleemstelling en samenvatting onderzoeksopzet	7
1.2. Relevantie	1
1.3. Conceptueel model	1
1.4. Leeswijzer	0
2. Literatuurstudie	0
2.1. Wat is framing: werkzame principes	0
2.1.1. Intuitief, automatisch denken, vergroot onze vatbaarheid voor framing	0
2.1.2. Heuristiek en informatieverwerking: het gebruik van verankering, beschikbaarheid en representativiteit in framing	0
2.1.3. Cognitief gemak versterkt onze neiging te steunen op intuïtief, automatisch denken	0
2.2. Wat is framing en welke vormen worden er in de literatuur onderscheiden?	0
2.3. Framing in lijn met Prospect-Theory	1
2.3.1. Prospect-Theory als startpunt voor nadere specificatie van framing	2
2.4. Risky-choice-framing	0

2.4.1.	Risky-choice-framing, theoretisch effect	0
2.4.2.	Risky-choice-framing, mitigerende factoren	0
2.5.	Goal-framing	1
2.5.1.	Goal-framing, theoretisch effect	1
2.5.2.	Goal-framing, mitigerende factoren	1
2.6.	Attribute-framing	1
2.6.1.	Attribute-framing, theoretisch effect	1
2.6.2.	Attribute-framing, mitigerende factoren	2
2.7.	Progress-framing	2
2.7.1.	Progress-framing, theoretische effect	3
2.7.2.	Progress-framing, mitigerende factoren	3
2.8.	Discussie literatuurstudie: zijn (rationele) mensen vatbaar voor een frame?	0
3.	Methodologie	1
3.1.	Een kwalitatief onderzoek	1
3.1.1.	Relevantie van een kwalitatieve onderzoeksstrategie	1
3.2.	Onderzoekstechniek, het coderen van auditrapportages	1
3.2.1.	Dataverzameling en dataselectie	0
3.2.2.	Ontwerp codeerschema	0
3.2.3.	Codeerschema	2
3.2.4.	Coderen, ‘theoretical saturation’	0
4.	Data analyse	0
4.1.	In hoeverre is framing zichtbaar in de auditrapportages van organisatie X?	0

4.1.1.	Gebruik en theoretisch effect van risky-choice-framing	1
4.1.2.	Gebruik en theoretisch effect van progress-framing	1
4.1.3.	Gebruik en theoretisch effect van goal-framing	2
4.1.4.	Gebruik en theoretisch effect van attribute-framing.....	4
5.	conclusie en discussie.....	0
5.1.	Samenvatting onderzoeksresultaten per deelvraag.....	0
A.	Wat is framing en welke vormen worden er in de literatuur onderscheiden?	0
B.	Welke effecten hebben de voorgaande vormen van framing volgens de literatuur?.....	0
C.	In hoeverre is framing (zoals geoperationaliseerd onder a.) zichtbaar in de auditrapportages van organisatie X?.....	1
D.	Welke theoretische effecten heeft deze aanwezigheid van framing in de auditrapportages van organisatie X?.....	1
5.1.1.	Theoretisch effect gebruik risky-choice-framing	1
5.1.2.	Theoretisch effect gebruik progress-framing	1
5.1.3.	Theoretisch effect gebruik goal-framing	1
5.1.4.	Theoretisch effect gebruik attribute-framing.....	1
5.2.	In hoeverre wordt er gebruik gemaakt van framing in de auditrapportages van organisatie X en welke effecten worden hier in de literatuur aan verbonden?	2
5.3.	De invloed van mitigerende factoren op het effect van framing en de betrouwbaarheid van onderzoeksresultaten.....	3
5.5.	Deviatie van het ontwerp en implicaties voor betrouwbaarheid en doelmatigheid.....	4
	Literatuurlijst.....	1

Inleiding

De Rijksoverheid en Gemeenten hechten steeds meer waarde toe aan de gedragseffecten van beleid en communicatie. Aandacht voor het inzicht dat kennis niet de belangrijkste drijfveer van gedrag is, neemt toe. Gedrag verandert niet vanzelf in de goede richting, wanneer je zorgt voor informatie. Als input voor de conceptontwikkeling van overheidscommunicatie wordt steeds vaker gebruik gemaakt van onderzoek naar gedrag en de (onbewuste) associaties die ons gedrag kunnen beïnvloeden (Renes e.a. 2011 en Summerschool organisatie X 2016). Onderzoeken die de effectiviteit van gedragsbeïnvloedende communicatie onderschrijven strekken van de gezondheidszorg (Johnson en Goldstein 2003), educatie (Castleman 2003), tot het stimuleren van naleving van wet en regelgeving en het betalen van belasting (Blumenthal et al. 2001).

Lezers van auditrapportages wordt (impliciet) gevraagd de boodschap van het rapport over te nemen. Voldoende ontvankelijkheid voor communicatie is voor de effectiviteit van rapportages een randvoorwaarde (Renes e.a. 2011: 13). Bovenstaande ontwikkelingen maken dat ik mij afvraag in hoeverre wij als auditors gebruik maken van kennis over gedragsbeïnvloedende communicatie vanuit de psychologie of de communicatiewetenschappen. Het voorbeeld waar dit onderzoek zich op richt is het bewuste, of onbewuste gebruik framing in auditrapportages.

Keuzes hangen deels af van de manier waarop problemen worden geformuleerd² (Thaler en Sustein 2016: 47). In dit onderzoek wordt een frame opgevat als een formulering die er op gericht is bepaalde facetten van een boodschap uit te lichten, of de lezer ontvankelijker te maken voor (delen van) deze boodschap. Het frame plaatst dezelfde informatie in een positief, of negatief licht (Kahneman en Tversky 1984). Het effect van framing wordt in dit onderzoek niet opnieuw getoetst. Uit talloze experimenten blijkt dat mensen anders reageren op dezelfde informatie, afhankelijk van de wijze waarop deze wordt gepresenteerd. Hun reacties correleren met de gekozen frames. Niet enkel de leek, maar ook deskundigen zijn hiervoor gevoelig. Een overzicht van deze studies wordt bijvoorbeeld gegeven

² In het theoretisch kader wordt nader ingegaan op andere factoren van invloed.

door Kühberger, (1998); Levin, Schneider en Gaeth, (1998); Karevold en Teigen (2010).

1.1. Probleemstelling en samenvatting onderzoeksopzet

De doelstelling van dit onderzoek is het verschaffen van inzicht in het gebruik van framing in auditrapportages en de theoretische effecten hiervan.

Dit door een literatuurstudie te doen naar de verschillende vormen van framing en de effecten die hier in de theorie aan worden toegekend;

en het analyseren en coderen van auditrapportages geschreven door vanuit de IAF en de wettelijke taak van organisatie X. aan de hand van de hierboven genoemde literatuurstudie. Verwijzingen naar organisaties zijn in deze geanonimiseerde versie van het Referaat verwijderd.

De onderzoeksdoelstelling wordt uitgewerkt aan de hand van de volgende hoofdvraag en deelvragen:

In hoeverre wordt er gebruik gemaakt van framing in de auditrapportages van organisatie X en welke effecten worden hier in de literatuur aan verbonden?

Deelvraag	Methode
a. Wat is framing en welke vormen worden er in de literatuur onderscheiden?	Literatuurstudie
b. Welke effecten hebben de voorgaande vormen van framing volgens de literatuur?	Literatuurstudie
c. In hoeverre is framing (zoals geoperationaliseerd onder deelvraag a.) zichtbaar in de auditrapportages van organisatie X?	Coderen van auditrapportages
d. Welke theoretische effecten heeft de aanwezigheid/ afwezigheid (zoals vastgesteld onder c.) van framing in de auditrapportages van organisatie X?	Bij het verbinden van de literatuur-studie onder deelvragen a. en b. met de resultaten van het coderen van de auditrapportages onder d. is het van belang in gedachten te houden dat het effect van de aanwezigheid, of afwezigheid van framing in deze specifieke context niet wordt getoetst.

In dit onderzoek wordt kwalitatieve data in de vorm van auditrapportages gecodeerd op zoek naar patronen, relaties en overeenkomsten. Overeenkomsten en verschillen tussen dit veldwerk en de theorie worden geschetst. De literatuurstudie ten behoeve van de eerste twee deelvragen, concentreert zich op wetenschappelijk onderzoek naar framing als oorzaak van ‘irrationele besluitneming’ en gedrag. Bron is wetenschappelijk onderzoek binnen de psychologie in de periode vanaf 1980. De onderzoekstechniek het coderen van auditrapportages wordt toegelicht in het methodologisch kader.

1.2. Relevantie

Resultaten van dit onderzoek kunnen bijdragen aan de kennis van auditors over het gebruik van framing en het effect dat dit, volgens de theorie, heeft. Gedrag verandert niet vanzelf in de goede richting, wanneer je zorgt voor informatie (Renes e.a. 2011). Onderzoek naar het gebruik framing in auditrapportages, levert in potentie een bijdrage aan het gereedschap dat auditors ter beschikking hebben om de boodschap van het auditrapport effectief over te brengen. De vraag of auditors bewust of onbewust gebruik maken van framing, blijft buiten beschouwing. Wel kan kennis van het daadwerkelijke gebruik van framing in auditrapportages aanleiding geven tot nader onderzoek op dit punt. Daarnaast kan inzicht in het gebruik van framing bijdragen aan een geïnformeerde discussie over de mate waarin auditors gebruik mogen maken van framing in hun beroepspraktijk. Een interessante vraag is bijvoorbeeld de verenigbaarheid van objectiviteit en het framen van feiten.

Dit onderzoek richt zich op het gebruik van framing in een specifieke context, namelijk: in auditrapportages van organisatie X. Deze organisatie vervult de functies van de IAF en de wettelijke taak . In de analyse wordt expliciet onderscheid gemaakt tussen het gebruik van framing in de rapportages geschreven door de externe accountant en de interne audit functie.

Eerder onderzoek is voornamelijk is uitgevoerd in een experimentele setting³. De potentiële invloed van de onderzoeker op de data is hierbij relatief groot, waarmee de vraag reist of bevindingen wel kunnen worden gegeneraliseerd naar de praktijk,

³ Hier wordt in het theoretisch kader nader op ingegaan.

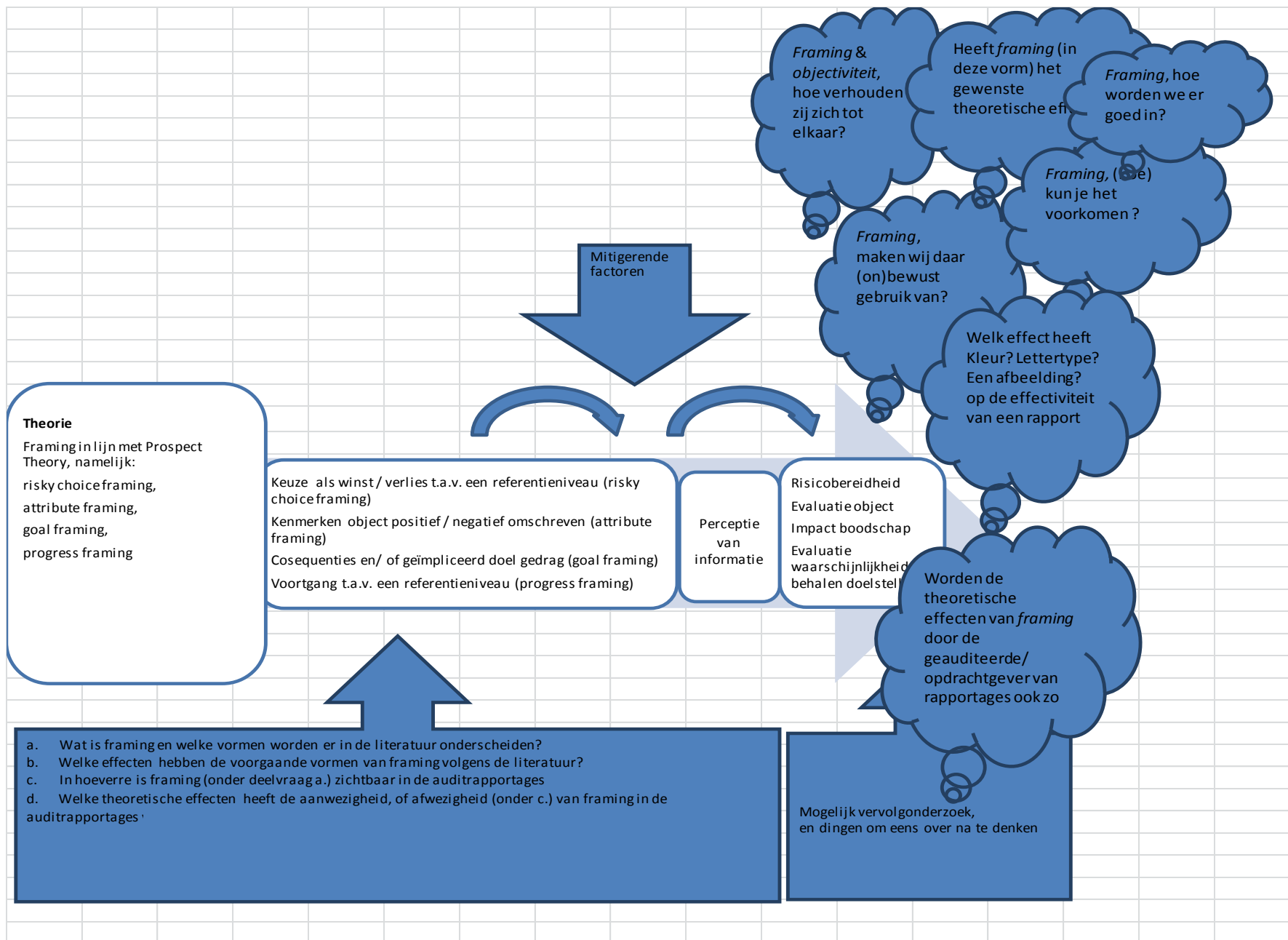
en naar een specifieke context⁴. In dit onderzoek wordt data ontstaan in de sociale-werkelijkheid geanalyseerd. Dit is een alternatieve kijk op framing, welke in potentie tot nieuwe inzichten leidt.

Belanghebbenden zijn daarmee in potentie alle stakeholders van audits uitgevoerd door de IAF en vanuit de wettelijke taak, met name: de opdrachtgever, de geauditeerde en de auditor.

1.3. Conceptueel model

Op de volgende pagina staat een afbeelding van het conceptueel model van dit onderzoek met ‘open’ definities van framing. Onderwerp van onderzoek zijn de verschijningsvormen van framing in auditrapportages van organisatie X.

⁴ In het methodologisch kader wordt dit punt nader onderbouwd.



1.4. Leeswijzer

In dit onderzoek naar de vraag ‘hoeverre wordt er gebruik gemaakt van framing in de auditrapportages van organisatie X en welke effecten worden hier in de literatuur aan verbonden?’ komen de onderstaande punten aan bod.

- Hoofdstuk twee is een literatuurstudie naar de eerste twee deelvragen:
 - a. Wat is framing en welke vormen worden er in de literatuur onderscheiden?
 - b. Welke effecten hebben de voorgaande vormen van framing volgens de literatuur?
- In hoofdstuk drie wordt de onderzoeksmethode uitgewerkt.
- Hoofdstuk vier beslaat de data-analyse gericht op het beantwoorden van de laatste twee deelvragen:
 - c. In hoeverre is framing (zoals geoperationaliseerd onder deelvraag a.) zichtbaar in de auditrapportages van organisatie X?
 - d. Welke theoretische effecten heeft de aanwezigheid, of afwezigheid (zoals vastgesteld onder c.) van framing in de auditrapportages van organisatie X?
- In hoofdstuk vijf worden de onderzoeksresultaten samengevat en de centrale onderzoeksvraag beantwoord. Tot slot, worden de resultaten, implicaties van het onderzoek besproken. Ook wordt gereflecteerd op het verloop van het empirisch-onderzoek, eventuele afwijkingen van het onderzoeksontwerp en de getroffen waarborgen voor betrouwbaarheid en doelmatigheid.

2. Literatuurstudie

In deze literatuurstudie staan de onderstaande vragen centraal:

- a. Wat is framing en welke vormen worden er in de literatuur onderscheiden?
- b. Welke effecten hebben de voorgaande vormen van framing volgens de literatuur?

Deze literatuurstudie concentreert zich op wetenschappelijk onderzoek naar framing als oorzaak van ‘irrationele besluitneming’ en gedrag. De veronderstelling dat onze evaluatie van- of voorkeur voor- een object, of gedrag niet wordt beïnvloed door haar omschrijving, wordt ter discussie gesteld. De literatuurstudie schetst daarmee een tegenbeweging tot het idee dat mensen (altijd) rationele beslissingen nemen.

Startpunt van het literatuuronderzoek zijn de onderzoeken van Kahneman met betrekking tot Prospect-Theory en de daarvan afgeleide hypothesen over framing vanaf 1984. In een vroeg stadium bleek dat framing in lijn met Prospect-Theory kan worden onderverdeeld in subcategorieën. In dit onderzoek wordt de typologie van Levin en Schneider (1998) gehanteerd, namelijk: risky-choice-framing, attribute-framing en goal-framing. Bij een nadere verdiepingsslag bleek dat een vierde typologie wordt onderscheiden door schrijvers als Karevold en Teigen (2010), Teigen et al. (2007) en Teigen (2008), namelijk: progress-framing. Tot

slot, is naar tegenspraak gezocht op Prospect-Theory en framing als oorzaak van ‘irrationele besluitneming’.

Prospect-Theory en de hiervan afgeleide typologie vormen de belangrijkste ‘zoektermen’ ten behoeve van de literatuurstudie. In dit onderzoek is met name gebruik gemaakt van de materialen die beschikbaar gesteld in de Universiteitsbibliotheek van de Erasmus Universiteit Rotterdam (EUR).

In de literatuurstudie komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Er worden in de literatuur verschillende mechanismen onderscheiden die onze gevoeligheid voor framing beïnvloeden. In het beantwoorden van de vraag ‘wat is framing?’ wordt hier allereerst op ingegaan.
- Daarna wordt het begrip framing nader geoperationaliseerd en komen alternatieve benaderingen tot framing aan bod.
- In het vervolg van het theoretisch kader staat framing in lijn met Prospect-Theory centraal. Achtereenvolgens worden de definitie, theoretische effecten en mitigerende factoren van risky-choice-framing, attribute-framing, goal-framing en progress-framing besproken.

2.1. Wat is framing: werkzame principes

In dit onderzoek wordt een frame opgevat als een formulering die er op gericht is bepaalde facetten van een boodschap uit te lichten, of de lezer ontvankelijker te maken voor (delen van) deze boodschap (Thaler en Sustein 2016:47). Er worden in de literatuur verschillende mechanismen onderscheiden die onze gevoeligheid voor de formulering beïnvloeden. In het beantwoorden van de vraag ‘wat is framing’ wordt hier allereerst op ingegaan.

2.1.1. Intuïtief, automatisch denken, vergroot onze vatbaarheid voor framing

Mensen kunnen op verschillende manieren informatie verwerken. Met informatie wordt in dit onderzoek een communicatief signaal bedoeld, zoals: feiten, emoties, of een onbewuste prikkel. In de duale procestheorie wordt geprobeerd het functioneren van het brein te omschrijven. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen twee vormen van denken, namelijk: intuïtief en automatisch enerzijds en reflectief en rationeel anderzijds. We kunnen informatie verwerken via elk van deze twee denkroutes (zie afbeelding⁵) (Renes e.a. 2011: 27).

	System 1	System 2
Characteristics	Fast Effortless Unconscious Triggers emotions Looks for causation Associative Looks for patterns Creates stories to explain events	Slow Effortful Conscious Logical Deliberative Can handle abstract concepts
Advantages	Speed of response in a crisis Easy completion of routine or repetitive tasks Creativity through associations, so good for expansive thinking	Allows reflection and consideration of the “bigger picture”, options, pros and cons, consequences Can handle logic, maths, statistics Good for reductive thinking
Disadvantages	Jumps to conclusions Unhelpful emotional responses Can make errors that are not detected and corrected, such as wrong assumptions, poor judgements, false causal links	Slow, so requires time Requires effort and energy, which can lead to decision fatigue

⁵ Bron afbeelding: Internet: Electia, Lottery logic, 13 augustus 2013. <https://electia.co.uk/2013/08/13/lottery-logic/>, datum inzage: 22/12/16.

Volgens het Elaboration Likelihood Model (ELM) van Petty en Cacioppo (1986) letten mensen bij het reflectief verwerken van informatie (systeem 2) zorgvuldig op de gepresenteerde argumenten en analyseren zij deze op basis van de dimensies die zij relevant vinden voor het onderwerp. Bij de automatische route (systeem 1) wordt gesteund op vuistregels, heuristieken en perifere prikkels zoals geloofwaardigheid van de bron en verbale primes (Renes e.a. 2011:38, 39).

Voorbeeld intuïtief denken (Shane Frederick 2005)

Een bal en een knuppel kosten samen 1,10 euro. De knuppel kost 1 euro meer dan de bal.

Hoeveel kost de bal?

In relatie tot het bovenstaande voorbeeld antwoorden de meeste mensen in eerste instantie 10 cent. Dit antwoord klopt niet. Iemand die de moeite neemt het eerste antwoord dat in hem op komt (10 cent) te controleren, zou het antwoord 1,20 euro geven. Echter, Shane Frederick (2005) constateerde dat de meeste mensen intuïtief antwoorden. Ze hebben geen tijd, energie, of capaciteit om iedere situatie uitgebreid te analyseren. We maken daarom ook keuzes op basis van ‘shortcuts’. Framing is een communicatie strategie die hierop inspeelt gebruik maakt (Renes e.a. 2011: 27).

2.1.2. Heuristiek en informatieverwerking: het gebruik van verankering, beschikbaarheid en representativiteit in framing

Mensen maken gebruik van ‘short cuts’ in het verwerken van informatie, dit wordt heuristiek genoemd. Kahneman omschrijft drie vormen van heuristiek, namelijk: verankering, beschikbaarheid en representativiteit (2016 : 115- 204). Een frame (formulering), of prime (suggestie) kan een bepaalde heuristiek oproepen.

Voorbeeld verankering uit Kahneman (2016: 128-131)

Hoe oud was Ghandi toen hij stierf?

Was Ghandi ouder of jonger dan 144 toen hij stierf?

Bij dit voorbeeld van verankering uit Kahneman (2016), zullen de meeste mensen rationeel nadenken over de leeftijd van Ghandi en een antwoord geven dat zo dicht mogelijk bij zijn werkelijke leeftijd ligt⁶. Wel beïnvloedt het noemen van 144 volgens Tversky en Kahneman (1974) onze inschatting; het werkt als een suggestie. Dacht je aan een oude man? (Kahneman 2016: 128-131). Wel moet informatie in potentie representatief kunnen zijn, om de ontvanger te beïnvloeden (Stack en Mussweiler 1997:437).

Verankering is een mechanisme waarvan framing gebruik maakt, bijvoorbeeld door het presenteren van (de voortgang ten opzichte van) een referentieniveau in progress-framing.

Priming haalt bepaalde ervaringen of wensen in onze gedachten naar de voorgrond. Een idee wordt ‘beschikbaar’ gemaakt, bijvoorbeeld door het aanbieden van een woord. Hierdoor worden andere ideeën op hun beurt gemakkelijker oproepbaar, zoals: oorzaak- gevolg (virus-verkoudheid), object-eigenschap (appel-rood), voorwerp-categorie (bank-meubel). Er worden zoveel ideeën tegelijk geactiveerd dat wordt aangenomen dat slechts een klein aantal in ons bewuste terecht komt. De rest speelt op de achtergrond mee. Gek idee, toch? (Kahneman 2016: 60).

Een ‘prime’ kan een associatie oproepen die een actie, of besluit belemmert, of bevordert (Thaler en Sustein 2016:84). Priming is een mechanisme waarvan framing gebruik maakt. Het oproepen van een specifieke associatie met een object, of het resultaat van een actie wordt bijvoorbeeld gebruikt in respectievelijk attribute- en goal-framing.

Wanneer je niet weet waar je een bewering eerder hebt gehoord en geen aanleiding hebt om deze te staven, zijn we genegen te vertrouwen op intuïtief en automatisch denken (Beg e.a. 1985 in Kahneman 2016: 67-71). We veronderstellen een verband, of representativiteit. Ook wanneer de ‘prime’ geruime tijd geleden is, voelt de boodschap vertrouwd en zijn we genegen deze over te nemen. Zelfs wanneer de ontvanger bewust is van de ‘suggestie’, zoals bijvoorbeeld bij reclame,

sorteert ‘priming’ effect. Wel constateerde Bargh (2002) dat de aanwezigheid van behoefte dan een voorwaarde is, bijvoorbeeld: een prime voor frisdrank werkt alleen wanneer je dorst hebt. Opvallend is dat wanneer we ons niet bewust zijn van priming, dit effect sorteert ook wanneer er geen bestaande behoefte is.

2.1.3. Cognitief gemak versterkt onze neiging te steunen op intuïtief, automatisch denken

Zolang je bij zinnen bent en misschien ook als je dat niet bent, worden er in je hersenen tal van bewerkingen uitgevoerd om een antwoord te formuleren op diverse belangrijke vragen, maar de bottom-line is: gaat alles goed? Moet ik ergens extra opletten? Grice introduceerde in 1975 een aantal assumpties voor discours gericht op kwaliteit, kwantiteit en onze zegswijzen. Gemiddeld genomen vertrouwen we erop niet te worden overladen met onnodige informatie (Grice 1975: 45), maar een boodschap te ontvangen die is geformuleerd in lijn met het beeld dat de zender heeft (Grice 1975: 46). In afwezigheid van signalen die wijzen op het tegendeel, vertrouwen mensen op de kwaliteit en kwantiteit van informatie (Grice 1975:48). Wanneer we luisteren en lezen vanuit vertrouwen zijn we genegen gebruik te maken van intuïtief en automatisch denken en zijn we gevoelig voor de wijze waarop gegevens gepresenteerd worden. Bekende ervaringen, geïmprimeerde ideeën, een eenvoudige boodschap en het duidelijk weergegeven van tekst vergroten ons cognitieve gemak. Het voelt goed, waar, bekend en moeiteeloos. In deze omstandigheid zijn we genegen te blijven vertrouwen op intuïtief en automatisch denken (Kahneman 2016: 67-71) en nemen we die informatie op waarop onze aandacht wordt gevestigd, bijvoorbeeld door een frame. Alternatieve informatie die minder gemakkelijk in gedachten geroepen wordt, laten we daarmee vaker buiten beschouwing (Mussweiler en Strack 1997: 444-445).

⁶ Ghandi werd 79 jaar

2.2. Wat is framing en welke vormen worden er in de literatuur onderscheiden?

In dit onderzoek wordt een frame opgevat als een formulering die er op gericht is bepaalde facetten van een boodschap uit te lichten, of de lezer ontvankelijker te maken voor (delen van) deze boodschap. Keuzes hangen gedeeltelijk af van de manier waarop problemen worden geformuleerd. Deze formulering wordt een frame genoemd (Thaler en Sustein 2016:47) *“Verschillende manieren om dezelfde informatie te presenteren leiden vaak tot verschillende gevoelens. De uitspraak dat ‘de kans op overleven na een chirurgische ingreep 90 procent is’ stelt meer gerust dan de uitspraak dat ‘de kans op overleiden 10 procent bedraagt’ (...) Deze omschrijvingen komen duidelijk op hetzelfde neer, maar een individu ziet slechts de ene formulering, en wat hij of zij ziet, is het enige dat telt.”* (Kahneman 2016: 95). Het frame plaatst dezelfde informatie in een positief, of negatief licht (Kahneman en Tversky 1984). Zoals onderbouwd onder 2.1. is een belangrijk kenmerk van het associatieve brein dat het alleen geactiveerde ideeën meeneemt. Alternatieve informatie wordt buiten beschouwing gelaten. Vaak houden we er geen rekening mee dat belangrijke informatie kan ontbreken. Bovendien is ons associatieve brein genegen om patronen en samenhang te gebruiken om twijfels te onderdrukken. Framing maakt gebruik van dit principe (Kahneman 2016: 93-96).

Een alternatieve benadering is het neerzetten van een ander inhoudelijk frame waarbinnen de informatie wordt gepresenteerd. Er wordt bewust gekozen bepaalde informatie uit te sluiten, of alternatieve gegevens te presenteren om de ontvanger te beïnvloeden, of een bepaalde reactie te stimuleren (Renes e.a. 2011: 55) (bijvoorbeeld <https://twitter.com/Trumphateswomen>). Deze vorm van framing blijft in dit onderzoek buiten scope, omdat ik erop hoop te mogen vertrouwen dat auditors er naar streven: betrouwbaar onderzoek te doen; de scope van onderzoek te expliciteren; en alle relevante informatie (bij hen bekend) te presenteren. Bovendien is deze vorm van framing op basis van het coderen van teksten alleen, moeilijk vast te stellen.

Framing kan daarnaast worden gedefinieerd vanuit ‘construal level theory’. Volgens deze theorie wordt de effectiviteit van de boodschap beïnvloed door het verminderen van de afstand tot de lezer. Niet de positieve- of negatieve- aspecten van dezelfde informatie, maar de informatie op zich wordt uitgelicht, of onderbelicht (middels een frame). Volgens deze theorie concentreren mensen zich op tekst die actief (nu) en dichtbij (intiem) is. Inconcrete, of formele informatie uit het verleden springt niet in het oog (Trope en Liberman 2003). Het pretentieuze verpakken van bekende ideeën vermindert geloofwaardigheid. Een bekend voorbeeld is het onderzoek van Oppenheimer (2006) *“Consequences of erudite vernacular utilized irrespective of necessity: Problems with using long words needlessly”*. Een eenvoudige boodschap sorteert meer effect. Wanneer de boodschap niet eenvoudig te maken is, maak hem dan memorabel, herkenbaar. Deze benadering tot framing deed mij denken aan de lessen in schrijfvaardigheid binnen de opleiding. Je zou denken dat er (dan) in de auditpraktijk gebruik wordt gemaakt van kennis op dit vlak. Daarom wordt in dit onderzoek een alternatieve benadering tot framing onderzocht.

Framing kan worden opgevat als een intern besluitvormingsproces dat niet enkel wordt getriggerd door de formulering, maar ook door andere contextuele en individuele factoren. De ontvanger van een auditrapportage neemt het besluit de boodschap van een auditrapportage al dan niet over te nemen, vanuit een bepaald frame : *“to the decision maker’s conception of acts, outcomes, and contingencies associated with a particular choice. The frame that a decision-maker adopts is controlled partly by the formulation of the problem and partly by the norms, habits, and personal characteristics of the decision maker”* (Tversky en Kahneman 1981: 453). Deze benadering is in lijn met de sociale leertheorie van Rotter (1954 geciteert in Andriessen 1972:173-178), ook factoren als (voor)kennis, kunnen, intentie, bestaande gewoontes, geldende normen en waarden, de (perceptie van) de bron, de gemoedstoestand van de ontvanger (Bles, Mackie, Schwartz 1992: 585) spelen een rol (CASI 3.0:12). Een voorbeeld van framing waarbij hiervan gebruik wordt gemaakt is het *“a give-some vs. as a take-some dilemma”* (Aquino, Steisel en Kay, 1992 geciteert in Kühberger 1998:24). Dit onderzoek concentreert zich op de kracht van de formulering. Andere factoren van invloed, zoals de bron (organisatie X, of manager Y), het kanaal

(auditrapportage), de context (organisatie onderdeel) en de ontvanger (bijvoorbeeld de auditee, maatschappelijkverkeer, opdrachtgever), buiten beschouwing.

2.3. Framing in lijn met Prospect-Theory

Zoals beschreven onder 2.1. wordt framing in dit onderzoek strikt gedefinieerd als: het anders formuleren, of omschrijven van een identiek feit (Küberger 1998: 25). Het is een formulering die dezelfde informatie in een positief, of negatief licht plaatst (Kahneman en Tversky 1984). Deze definitie is afkomstig van Prospect-Theory, waarin keuzes met een gokkarakter model staan voor het idee dat de uitkomsten van een besluit eigenlijk nooit zeker zijn (Kahneman 2016: 286). Het al dan niet overnemen de boodschap van een auditrapport kan ook worden opgevat als een keuze met een gokkarakter. Een opdrachtgever weet nooit 100% zeker of het overnemen van een bevinding, of aanbeveling zal resulteren in het gewenste resultaat.

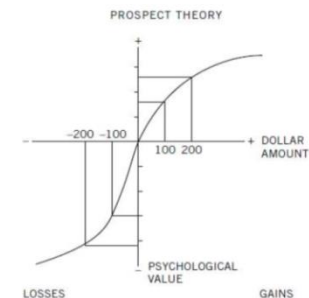
Prospect-Theory werd in 1979 geïntroduceerd door D. Kahneman en A. Tversky als alternatief voor de expected utility hypothesis (1738) van D. Bernoulli. Bernoulli (1738) beargumenteerde dat mensen rationeel handelen wanneer zij beslissingen nemen in omstandigheden waarbij de uitkomst onzeker is. Ze zouden kiezen voor de optie met de hoogste verwachte utiliteit. Tversky en Kahneman (1974) toonden aan dat we in deze situatie zijn niet enkel rationeel, maar ook intuïtief gewicht toekennen aan verschillende handelingsopties. Dit wordt geïllustreerd door het volgende voorbeeld waarbij de kans op een gebeurtenis telkens toeneemt met de percentage benoemd:

Voorbeeld verwachtingseffect, mogelijkheidseffect en zekerheidseffect (Kahneman 2016: 331-339)
A. 0 tot 5 procent kans dat het vlekje op de röntgenfoto kwaadaardig is/ u een miljoen zult winnen
B. 5 tot 10 procent kans dat het vlekje op een röntgenfoto kwaadaardig is/ u één miljoen euro zult winnen
C. 60 tot 65 procent kans dat het vlekje op de röntgenfoto kwaadaardig is/ u een miljoen zult winnen
D. 95 tot 100 procent kans dat op de röntgenfoto kwaadaardig is/ u een miljoen zult winnen

Bernoulli beargumenteerde dat de utiliteit⁷ in elk van de opties hiernaast toeneemt met 5 procent van de verwachte waarde (verwachtingseffect) en dat mensen kiezen voor de optie met de hoogste verwachte utiliteit. In de praktijk reageren mensen anders. In situatie A, kennen mensen doorgaans meer gewicht toe aan de gebeurtenis dan haar waarschijnlijkheid. In situatie C, doen mensen dit opnieuw. Dit noemt Kahneman (2016) respectievelijk het mogelijkheidseffect (A) en het zekerheidseffect (D). Wisselingen in kans tussen de uiteinden van het spectrum waarschijnlijkheid en zekerheid, roepen een minder sterke reactie bij mensen op (Kahneman 2016: 331-339).

Deze handelingswijze wordt binnen Prospect-Theory uitgelegd op basis van de volgende drie factoren van invloed op de perceptie van informatie, namelijk:

- Beoordeling is afhankelijk van een neutraal referentiepunt. In financiële casussen is dit veelal de status-quo, maar het kan ook de uitkomst zijn die je verwacht, of waarop je denkt recht te hebben. Uitkomsten die beter zijn dan dit referentiepunt zijn winsten, uitkomsten die lager zijn verlies.
- Afkeer van verlies. Wanneer winst en verlies direct met elkaar vergeleken worden, wegen verliezen zwaarder dan winsten. Wanneer we bepalen of een bepaalde uitkomst moet worden gezien als een winst, of als een verlies, gebruiken we onze doelstellingen doorgaans als referentiepunt. Het doel niet bereiken is een verlies, het doel overtreffen is winst (Kahneman 2016: 322-323).
- Omvang winst, of verlies beïnvloedt de gevoeligheid. Het verschil tussen 9 en 10 euro is bijvoorbeeld ‘kleiner’ dan het verschil tussen 900 en 1000 euro. Zoals weergegeven in de S-curve hiernaast⁸.



⁷ Utiliteit is het gewogen gemiddelde van de utiliteit van elk van de mogelijke uitkomsten. Utiliteit wordt gewogen op basis van de kans (mogelijkheid) dat de actie zal leiden tot de gewenste uitkomst.

⁸ Bron afbeelding: Kahneman 2016: 331-339.

Risico's die we onwaarschijnlijk achten laten we doorgaans buiten beschouwing. In die gevallen dat we deze wel meenemen, zijn we genegen hieraan onevenredig veel gewicht toe te kennen (Kahneman 2016: 331-339).

2.3.1. Prospect-Theory als startpunt voor nadere specificatie van framing

In dit onderzoek staat framing waarin gebruik wordt gemaakt van de principes uit Prospect-Theory centraal. Door middels een formulering het referentieniveau te opzichte waarvan we een situatie, of object wegen te beïnvloeden, of gebruik te maken van onze afkeer van verlies, wordt onze keuze beïnvloed (Kühberger 1998: 24).

Gelijksoortige effecten van framing zijn geconstateerd in uiteenlopende onderzoeksdomeinen. Een overzicht van deze studies wordt bijvoorbeeld gegeven door Kühberger, (1998); Levin, Schneider, en Gaeth, (1998); Karevold en Teigen (2010). Opvallend is dat het begrip framing, in lijn met Prospect-Theory, in deze onderzoeken verschillend is geoperationaliseerd. Er wordt gebruik gemaakt van uiteenlopende werkzame principes en variabelen van invloed op het representeren, verwerken en reageren op informatie Levin et al. (1998) en Kühberger (1998). Het effect van framing is robuust, mits de volgende factoren constant worden gehouden: object, bijvoorbeeld referentiepunt, of omvang risico; resultaat en meetwijze, bijvoorbeeld keuzeopties, of rating (Kühberger 1998: 23-25).

Om een gerichter antwoord te geven op de onderzoeksvragen ‘In hoeverre is framing zichtbaar in de auditrapportages van organisatie X?’ en ‘Welke theoretische effecten heeft de aanwezigheid, of afwezigheid van framing in de auditrapportages van organisatie X?’, is framing nader geoperationaliseerd. Hierbij is gebruik gemaakt van de classificatie van Levin et al. 1998 op basis van: het object van het frame; hetgeen het frame beoogt te beïnvloeden; en het theoretische effect hiervan. Framing in lijn met ‘Prospect-Theory’ kan volgens Levin et al. worden onderverdeeld in de subcategorieën : risky-choice-framing, attribute-framing en goal-framing (150-151). Aanvullend, wordt er binnen de literatuur op het gebied van framing in lijn met Prospect-Theory, een derde

subcategorie onderscheiden, namelijk: progress-framing (Karevold en Teigen 2010; Teigen et al. 2007 en Teigen 2008). Progress-framing is ook meegenomen in dit onderzoek, omdat het object van het frame; hetgeen het frame beoogt te beïnvloeden; en het theoretische effect hiervan, verschillen van de subcategorieën geïnspireerd op Levin et al. (1998). Gelijktijdig wordt in progress-framing wel gebruik gemaakt van de principes van Prospect-Theory. In de hiernavolgende paragrafen worden risky-choice-framing, attribute-framing, goal-framing en progress-framing en hun theoretische effecten besproken. In het methodologisch-hoofdstuk is het codeerschema per framing-subcategorie opgenomen. In de onderstaande tabel is de in dit onderzoek gehanteerde classificatie overzichtelijk weergegeven.

Typologie	Object	Resultaat	Meetwijze effect in eerder onderzoek
Risky-choice-framing	Keuzes met verschillende risiconiveaus	Risicobereidheid	Keuze van de respondent
Attribute-framing	Kenmerken van het object	Evaluatie van het object	Perceptie object van de respondent
Goal-framing	Gevolg, of geïmpliceerd doel gedrag	Overtuigingskracht	Gedrag van de respondent
Progress-framing	Voortgang ten aanzien van een referentiepunt	Evaluatie waarschijnlijkheid (niet) behalen doelstelling	Perceptie respondent

Tabel geïnspireerd door Levin et al. (1998: 151).

2.4. Risky-choice-framing

Risky-choice-framing is nauw verwant met Prospect-Theory. In essentie wordt de lezer gevraagd een keuze te maken tussen een zekere optie en een onzekere optie met een kans op winst, of een kans op verlies. Deze kans kan zowel kwalitatief als cijfermatig worden weergegeven. Het formuleren van de keuze in termen van winst, of verlies, beïnvloedt de risicobereidheid van degene die zich geconfronteerd ziet met de keuze (Levin et al. 1998: 150-152).

Een klassiek voorbeeld van risky-choice-framing is het ‘Asian disease problem’ van Tversky en Kahneman (1981). Respondenten wordt gevraagd zich voor te stellen dat de USA zich voorbereid op een uitbraak van een ongebruikelijke Aziatische ziekte, welke naar verwachting 600 mensen het leven zal kosten. Waarop zij een keuze moeten maken uit twee alternatieve programma’s om de ziekte te bestrijden, namelijk: de twee opties onder één, of de twee opties onder twee:

‘Asian disease problem’ van Tversky en Kahneman (1981)	
Dilemma 1	
A. Wanneer programma A wordt uitgevoerd, zullen 200 mensen worden gered.	
B. Wanneer programma B wordt uitgevoerd, is er een kans van 1/3 dat 600 mensen worden gered en 2/3 kans dat er geen mensen gered worden.	
Welk van deze twee programma’s heeft uw voorkeur?	
Dilemma 2	
A. Wanneer programma A wordt uitgevoerd, zullen 200 mensen worden gered.	
B. Wanneer programma D wordt uitgevoerd is er een kans van 1/3 dat niemand zal sterven en een kans van 2/3 dat 600 mensen zullen sterven.	
Welk van deze twee programma’s heeft uw voorkeur?	

2.4.1. Risky-choice-framing, theoretisch effect

In experimenteel onderzoek wordt herhaaldelijk aangetoond, dat alhoewel het aantal levens gered objectief gezien niet verschilt, de risicobereidheid van respondenten verschilt bij optie één en twee van het ‘Asian disease problem’ van Tversky en Kahneman (1981). In de vergelijkende literatuurstudie van Levin et al. (1998) worden onderzoeken naar risky-choice-framing in uiteenlopende scenario’s

onder verschillende doelgroepen (bijvoorbeeld studenten, financieel adviseurs, psychologen) met variërende mogelijke uitkomsten (bijvoorbeeld gered, overleden, winst, schuld) van variërende omvang (veel, een paar, een miljoen) gepresenteerd. De algemene tendens is dat mensen meer genegen zijn risico’s te nemen wanneer de optie voorgelegd de aandacht richt op de kans een verlies te vermijden, dan wanneer de optie de kans iets te winnen, benadrukt. In andere woorden, mensen zijn minder bereid risico’s te nemen wanneer de keuze optie positief (in termen van winst) geframed is. Achtereenvolgens nemen ze juist risico bij een negatief frame (Kühberger 1998: 25). In risky-choice-framing wordt van dit principe gebruik gemaakt, door juist de winst (levens gered), of het verlies (sterven) van een handelingsoptie te benaderukken. Hierdoor wordt de risicopreferentie van de lezer beïnvloed.

2.4.2. Risky-choice-framing, mitigerende factoren

Experimenteel onderzoek van (Schoorman e.a. 1994) toont aan dat het effect van risky-choice-framing, afneemt naarmate respondenten meer informatie ter beschikking hebben. In lijn met Prospect-Theory, beïnvloedt het frame de lezer enkel in een situatie van onzekerheid (525-526). Aanvullend, is er in een experimentele setting überhaupt meer controle over de informatie die een respondent ter beschikking heeft. In de auditpraktijk beschikt een lezer naar alle waarschijnlijkheid over meer opties, dan bijvoorbeeld de twee keuzes bij ‘Asian disease problem’ van Tversky en Kahneman (1981). Ook kan zonder het uitdrukkelijk benoemen van het risiconiveau als onderdeel van het frame, lastig worden beïnvloed en vastgesteld welke optie een lezer als het meest risicovol ervaart.

Binnen Prospect-Theory en het daarvan afgeleide risky-choice-framing, wordt aangenomen dat ons referentiepunt (de statusquo) bij het maken van een keuze een waarde van 0 heeft. Echter, in de praktijk voelt dat tegennatuurlijk. Stelt je voor dat je een brief krijgt waarin staat dat je een boete moet betalen, anders wordt je rijbewijs ingenomen. In andere woorden, je keuze brengt een risico op verlies met zich mee. Gelijktijdig moet de boete al betaald worden. Wanneer dit bedrag hoog is, voelt de status-quo niet neutraal (0) maar eerder als -1. Prospect-Theory houdt geen rekening met spijt (Kahneman 2016: 35).

2.5. Goal-framing

Bij Goal-framing worden de consequenties, of het geïmpliceerde doel van gedrag geframed (Lewin et al. 1998: 150, 151). Bijvoorbeeld: we raden je aan je voor te bereiden op je tentamen, om daardoor een hoger cijfer te halen. Goal-framing kan de aandacht vestigen op de positieve gevolgen van een actie, namelijk: het potentieel voor voordeel of winst, of op de negatieve gevolgen van een actie, namelijk: verlies, of de potentie om schade te voorkomen (Levin, Schneider, Gaeth 1998: 167).

In tegenstelling tot risky-choice-framing staat niet de keuze en de daarbij behorende kans op winst, of verlies centraal. Het doel van een actie is object van het frame in goal-framing, bijvoorbeeld: we bevelen u aan uw virusscanner te updaten om daarmee een virus te voorkomen. Een tweede verschil is dat afkeer van verlies onafhankelijk van risico centraal wordt gesteld bij goal-framing.

2.5.1. Goal-framing, theoretisch effect

Goal-framing is erop gericht de lezer ervan te overtuigen dat deze een bepaalde doelstelling moet overnemen en nastreven. De lezer kan worden aangezet tot (het niet) uitvoeren van een actie om een negatief gevolg te voorkomen, of een positief doel te realiseren. Hiermee maakt goal-framing gebruik van onze afkeer van verlies. Dit is één van de drie principes geïntroduceerd onder Prospect-Theory. Onze afkeer van verlies weegt zwaarder dan de wens te winnen. Hieruit volgt dat een negatief frame, gericht op het vermijden van verlies (gemiddeld genomen) meer effect sorteert (Levin, Schneider, Gaeth 1998: 167). Een voorbeeld is het onderzoek van Meyerowitz and Chaiken (1987) waarin wordt aangetoond dat vrouwen eerder genegen zijn deel te nemen aan preventieve examinatie voor borstkanker, wanneer de negatieve gevolgen van het uitblijven van een dergelijke check-up worden benadrukt. Animo was significant lager bij nadruk op de positieve gevolgen van deelname (1987: 500-510).

2.5.2. Goal-framing, mitigerende factoren

De effecten van goal-framing zijn met name onderzocht binnen de gezondheidszorg. Voorheen werd verondersteld dat bij een boodschap gericht op preventie een positief frame gericht op winst door het beoogde gedrag het meeste

effect sorteert (bijvoorbeeld niet roken). Terwijl een negatief frame gericht op de nadelen van het niet uitvoeren van het beoogde gedrag effectiever zou zijn bij campagnes gericht op preventie (bijvoorbeeld preventieve examinatie borstkanker). O'keefe en Jensen, 2007, 2009 concludeerden aan de hand van een uitgebreide literatuurstudie dat deze effecten niet consequent kunnen worden aangetoond. Een mogelijke verklaring hiervoor is de individuele gevoeligheid van mensen voor 'promotie', wat je kunt bereiken, of preventie 'wat je kunt verliezen' (Rothman et al., 2006; Shah, Higgins, en Friedman, 1998 geciteerd in Renes e.a. 2011:56). Aanvullend werd geconstateerd dat de mate waarin het frame aantoonbaar aanzet tot actie afneemt, naarmate de ziekte minder gevaarlijk is (Levin, Schneider en Gaeth 1998: 173-176). Deze bevindingen komen overeen met de eerder besproken S-curve vanuit Prospect-Theory: de omvang van het positieve of negatieve gevolg is van invloed op de impact van goal-framing. Daarnaast is de mate waarin eigenaarschap, of verantwoordelijkheid eenvoudig is toe te schrijven, een mitigerende factor bij goal-framing. Het effect van goal-framing neemt af, naarmate mensen minder commitment. Tot slot, is net als bij bijvoorbeeld attribute-framing, de bestaande perceptie van de ontvanger van invloed op de impact van het frame. Als deze een sterke positieve perceptie heeft van een bepaalde gedraging, of actie, dan heeft het negatief framen van deze actie minder effect, dan wanneer de respondent geen (sterke) mening is toegedaan op dit punt (Levin et al 1998: 173-176).

2.6. Attribute-framing

Bij attribute-framing wordt de lezers' evaluatie van een object beïnvloed door het benoemen van de positieve of negatieve kanten van kenmerken van dit object. Bijvoorbeeld 'de (on)zorgvuldige auditor'. Dit in tegenstelling tot risky-choice-framing waarbij de winst, of het verlies die een keuze met zich meebrengt centraal staat (Lewin en Schneider 1998: 150, 151).

2.6.1. Attribute-framing, theoretisch effect

Een bekend voorbeeld van attribute-framing is het onderzoek van Levin en Gaeth (1988) waarin werd aangetoond dat de perceptie van de kwaliteit van gehakt wordt beïnvloed door hieraan het label '75% mager', of '25% vet' toe te kennen. Respondenten beoordeelde de smaak van hetzelfde gehakt beter bij een label '75%

mager', dan bij een label '25% vet'. Bij herhaling van dit experimentele onderzoek, constateerden Sanford e.a. (2002) dat respondenten geloven dat '75% mager' gezonder is dan '25% vet', zelfs wanneer de respondenten aanvullende achtergrond informatie en tijd krijgen om hierover na te denken (Sanford e.a. 2002: 132). Niet de hoeveelheid vet, een objectieve waarde die bij beide voorbeelden gelijk is, maar het attribuut (bijvoorbeeld vet, mager) stuurt de perceptie van de lezer (Sanford e.a. 2007: 2,3). Ook auditors blijken gevoelig voor het effect van attribute-framing. Een onderzoeksvraag met betrekking tot het toetsen van de sterktes van een systeem van interne controle (IC), resulteerde in een minder intensieve controle aanpak, dan een vraag naar de risico's of zwaktes (weaknesses) van de IC. Emby (1994) concludeerde dat attribute-framing correleert met de controle aanpak en 'professional judgement' onder auditors (Emby 1994: 102-115).

Een andere voorbeeld van attribute-framing is het omschrijven van een object in kansen op succes en kansen op falen, bijvoorbeeld in relatie tot werkgelegenheidsprojecten (Davis en Bobko, 1986), of medische behandelingen door (Levin, Schnittjer en Thee, 1988). In deze studies, werd het object positiever beoordeeld, wanneer er werd gesproken van een positieve rating (bijvoorbeeld werkgelegenheids-/ overlevings-cijfers), terwijl een negatieve rating (bijvoorbeeld werkeloosheids-/ sterftcijfers bij operatie) negatieve beoordelingen van het object met zich mee bracht (Levin, Schnittjer en Thee, 1988: 527).

Samenvattend, het benadrukken van de negatieve kenmerken van het object, stimuleert negatieve associaties met het object. Dit roept een negatieve evaluatie van het object op bij de lezer. Het benadrukken van positieve kenmerken van een object stimuleert positieve associaties met een object. Dit draagt bij aan een positieve evaluatie hiervan (Levin et al. 1998: 158). Het framen van een object door de aandacht te vestigen op positieve, of negatieve kenmerken, werkt als een prime. Positieve associaties leiden tot een 'goede' eerste indruk. Negatieve associaties hebben het tegenovergestelde effect. We zijn ertoe genegen te zoeken naar bevestiging van het beeld dat de attributen bij ons oproepen.

2.6.2. Attribute-framing, mitigerende factoren

In situaties waar mensen een afweging van persoonlijke, of morele aard maken is het effect van attribute-framing minder sterk. Mensen zijn dan eerder genegen om externe factoren zoals framing uit te sluiten (Levin e.a. 1987: 527-528) en niet te vertrouwen op automatisch, intuïtief denken.

Niet alleen de mate waarin een lezer vertrouwt op de positieve of negatieve 'prime' die het frame afgeeft, maar ook de evaluatie van het attribuut zelf, is een factor van invloed op het effect van attribute-framing. De mate waarin een attribuut als positief of negatief geclassificeerd wordt, is afhankelijk van de respondent en de context. Enerzijds, wordt in de literatuur beargumenteerd dat een effectieve boodschap moeten aansluiten bij de dominante attitude, onderliggende affectie en cognitieve ervaringen van de ontvanger. Met name wanneer er weinig ervaring, of commitment is voor bestaande standpunten. Deze basis is dan minder sterk en daarmee beïnvloedbaar. Anderzijds, wordt onderbouwd dat het juist effectief is om niet aan te sluiten op de dominante attitude, wanneer er langdurig commitment is voor standpunten en gedrag, terwijl met de boodschap een verandering wordt beoogt (Drolet en Aaker, 2002; Millar, 1992; Van den Putte, 2005 in Renes 2011: 32-33).

2.7. Progress-framing

Progress-framing vestigt de aandacht op voortgang ten opzichte van een referentiepunt (Teigen en Karevold 2010: 720). Hierbij wordt gebruik gemaakt van het uit Prospect-Theory afkomstige principe dat mensen uitkomsten boven een referentiepunt zien als winst en uitkomsten onder een referentiepunt zien als verlies. Het object van progress-framing, voortgang, verschilt van risky-choice-framing waarbij een keuze en de daarmee verbonden kans op winst, of verlies centraal staan.

Bij positieve progress-framing wordt geïnsinueerd dat de huidige voortgang boven een bepaald impliciet, of expliciet referentiepunt ligt. Bijvoorbeeld een norm, afspraak of het functioneren van andere organisaties. Bij negatieve progress-framing wordt aangegeven dat de voortgang lager, of minder is dan dit referentiepunt. Voortgang ten opzichte van een referentiepunt kan zowel

kwalitatief als kwantitatief worden weergegeven, of impliciet zijn. Er wordt in dit laatste geval bijvoorbeeld aangegeven dat 75% is afgerond, maar dat het totaal 100% is, wordt niet benoemd (Teigen en Karevold 2010: 728). Ook kan er worden gewerkt met signaal woorden. Voorbeelden zijn 'meer dan', 'minder dan' (Halberg and Teigen 2009), 'bijna', 'half vol', 'half leeg' (McKenzie and Nelson 2003). Tot slot, kan het referentieniveau worden opgevat als de status-quo. In dit onderzoek is dat bijvoorbeeld de perceptie die de lezers van een auditrapportage hebben van de huidige situatie. Progress-framing kan toekomstgericht zijn, of zich op het verleden richten (Koo en Fishbach, 2008; Teigen en Karevold, 2005). Bij toekomstgericht gebruik van progress-framing wordt de nadruk gelegd op dat wat 'over' is, bijvoorbeeld 'nog veel budget over'. Bij een oriëntatie op het verleden wordt gefocust op hetgeen al 'af', of 'op' is, bijvoorbeeld 'het grootste deel van het werk is gedaan' (Teigen en Karevold 2010: 720).

2.7.1. Progress-framing, theoretische effect

Progress-framing zet een bepaald referentieniveau en de voortgang ten opzicht hiervan centraal. De ontvanger van de boodschap leidt uit het frame af welk referentieniveau (positief, of negatief) de spreker is toegedaan. Mensen vertrouwen doorgaans het gecommuniceerde referentieniveau en nemen dit over. Hiermee ontstaat respectievelijk een positief, of negatief beeld van de situatie (McKenzie en Nelson 2002: 602).

Naast de 'harde' informatie over de voortgang, geeft progress-framing een aanvullend signaal aan de lezer over de situatie, namelijk: de intenties, of evaluatie van de situatie ten opzichte van een (impliciet) referentieniveau (Sher en McKenzie 2006). Het referentiepunt van de zender beïnvloedt diens woordkeuze, bijvoorbeeld: 'het glas is half vol', wanneer een glas daarvoor leeg was. En 'het glas is half leeg', wanneer het glas eerst vol was. Uit experimenteel onderzoek van McKenzie en Nelson blijkt dat luisteraars uit deze zinsneden afleiden of er sprake is van een verbetering 'het glas wordt gevuld', of een verslechtering 'het glas raakt leeg' (2003: 596). Een ander voorbeeld is het gebruik van signaalwoorden zoals 'een paar geïnterviewden gaven aan..' (a few) en 'weinig geïnterviewden gaven

aan..' (few). De tweede omschrijving van eenzelfde situatie (weinig) geeft een negatiever signaal dan het eerste (Sanford e.a. 2002:131).

Koo en Fishbach (2008) beargumenteren dat frames die de nadruk leggen op acties die tot nu toe (in het verleden) zijn ingezet ten dienste van een bepaalde doelstelling, bijdragen aan het commitment door te gaan op de ingeslagen weg (2008: 96). Uit het onderzoek van Halberg and Teigen (2009) en Sanford, Dawydiak, en Moxey (2007) blijkt dat woorden als 'meer dan' een positief signaal sturen naar de lezer, ook woorden als 'bijna' en 'half vol' worden door ontvangers opgevat als een indicatie van een stijgende lijn die moet worden voortgezet (Karevold 2010: 728). Een zelfde effect heeft het benadrukken van werkzaamheden die zijn afgerond.

In contrast, wordt het commitment voor bestaande actieplannen, of doelen verminderd door het benadrukken van de acties die nog moeten worden uitgevoerd, of het werk dat er 'nog te doen' is om het referentie niveau te bereiken (Koo en Fishbach 2008: 96). Woorden als 'minder dan', of 'niet alle' zijn indicatief voor een referentieniveau hoger, of beter dan de huidige situatie (Sanford e.a 2007: 1). Dit geeft de ontvanger het signaal dat er nog te weinig voortgang is geboekt. Bovendien wordt er ruimte gecreëerd voor alternatieve acties of strategie. Karevold en Teigen geven aan dat het benadrukken van de nog uit te voeren werkzaamheden meer effect sorteert een context waar er reeds commitment is voor de overkoepelende doelen (2010: 271).

2.7.2. Progress-framing, mitigerende factoren

Het theoretische effect van het benadrukken van de nog uit te voeren- of de reeds uitgevoerde werkzaamheden, wordt gemitigeerd door de 'commodity'. Voorbeelden zijn werk, budget, tijd. Op basis van experimenteel onderzoek naar framing effecten onder managers concludeerden Teigen en Karevold (2005) dat over het algemeen het op raken van schaarse goederen (zoals tijd) als negatief wordt ervaren, terwijl het afronden van te realiseren werkzaamheden, of het behalen van de besproken doelen als positief wordt gezien. Aandacht vestigen op de hoeveelheid geld die resteert klinkt bemoedigend, terwijl het benadrukken van het bedrag dat is uitgegeven het tegenovergestelde effect zou moeten hebben (Teigen en Karevold 2010: 720).

2.8. Discussie literatuurstudie: zijn (rationele) mensen vatbaar voor een frame?

In verschillende onderzoekstradities buigt men zich over de vraag of taal de context, gedachten en ideeën van de zender weerspiegelt (Plato 427-347BC Chomsky, 1968; Lenneberg, 1967 geciteerd in Fiedler 2007: 38), of dat taal je denken stuurt en beperkt (Aristotolus, 384-322 BC; Brown, 1957; Gleitman en Papafragou, 2005; Slobin, 1996 geciteerd in Fiedler 2007: 39). Anderen zien de tegenstelling tussen taal als sturend voor denken, of taal als spiegel voor denken en context van de zender, als ‘een verhaal van de kip en het ei’. Taal en denken interacteren bedoeld en onbedoeld. Taal kan in sommige situaties worden gebruikt om ons denken een bepaalde richting op sturen, zonder onze potentie voor denken definitief in te perken (Gleitman en Papafragou, 2005; Hunt en Agnoli, 1991; Kay, 2006 geciteerd in Fiedler 2007: 39). In dit onderzoek wordt ingegaan op het effect van framing op oordeelsvorming en keuze in lijn met deze laatste onderzoekstraditie. De onderliggende hypothese is dat het effect van taal wordt beïnvloed door de verbanden die de zender en de ontvanger (on)bewust maken met de voor hen beschikbare kennis. Taal is binnen deze opvatting een belangrijk gereedschap voor het overbrengen van de boodschap (van auditrapportages).

De voorgaande literatuurstudie concentreert zich met name op wetenschappelijk onderzoek naar framing als oorzaak van ‘irrationele besluitneming’ en gedrag. De veronderstelling dat onze evaluatie van- of voorkeur voor- een object, of gedrag niet wordt beïnvloed door haar omschrijving, wordt ter discussie gesteld.

Neumann and Morgenstern (1947) geciteerd in Edwards (1954) introduceerden een aantal principes rationele besluitvorming. Een belangrijke veronderstelling is dat een object, of situatie een objectieve waarde heeft. Hieruit zou volgen dat wanneer A wordt geprefereerd boven B en B wordt geprefereerd boven C, we ook A prefereren boven C. Aanvullend wordt verondersteld dat er sprake is van substitutie. Bijvoorbeeld: wanneer we A liever hebben dan B, dan wordt een gelijke kans op A geprefereerd boven een gelijke kans op B. Een vereiste is daarmee, dat onze voorkeur, of keuze niet beïnvloed wordt door formulering (Kahneman en Tversky 1983: 343). Aanvullend wordt in de rationele keuze theorie beargumenteerd dat mensen keuzes baseren op monetair bezit. Winst en

verlies wegen objectief gezien even zwaar. Bernoulli (1954) verfijnde deze stelling door niet alleen de monetaire waarde (van winst of verlies), maar ook de kans op de gewenste uitkomst mee te wegen. Mensen zouden in het maken van een afweging redeneren op basis van de objectieve kans (omvang) en de potentiële monetaire waarde. Een grotere kans, of een hogere potentiële winst vergroten de utiliteit en daarmee de rationaliteit van een keuze (Kahneman en Tversky 1983: 342). In andere woorden, in lijn met de rationele keuze theorie, kan beargumenteerd worden dat taal ons denken niet stuurt: we maken een rationele keuze. Uit onderzoek zou dan moeten blijken dat onze keuze, of evaluatie van een object/ situatie niet varieert naar gelang het gekozen frame voor A, B en C.

Deze literatuurstudie concentreert zich op onderzoek in lijn met de Prospect-Theory en de daarmee samenhangende vormen van framing. In dit onderzoek worden de bovenstaande principes (perceptie objectieve waarde, substitutie en potentiële monetaire waarde) uit de rationele keuze theorie ondergraven, namelijk: Verlies weegt zwaarder dan winst; de omvang van de kans sorteert onverwachte effecten op onze risicobereidheid bij een extreem grote- of kleine waarde; het benadrukken van bepaalde attributen beïnvloedt onze evaluatie. De utiliteitstheorie als beschrijvende, of voorspellende theorie voor besluitneming wordt door de Prospect Theory ondermijnt. Rationele besluitneming kan desondanks nog wel als normatieve theorie worden gezien. Je kunt beargumenteren dat het in sommige situaties loont informatie reflectief te verwerken en rationele besluiten te nemen, bijvoorbeeld bij het toetsen van een hypothese.

In dit theoretisch kader is de stelling onderbouwd dat we gevoelig zijn voor framing, wanneer we niet rationeel maar intuïtief denken. Een alternatieve benadering is dat het juist een rationeel besluit is, het frame van de zender over te nemen, omdat dit indicatief is voor diens perceptie. De zender kiest een frame op basis van de kennis die voorhanden is. Bijvoorbeeld: ‘het glas is half leeg’, omdat het voorheen nog vol was (zie progress-framing). *“Ignoring the information conveyed by speakers’ choice of frame would put listeners at a disadvantage under ordinary circumstances”* (MC Kenzie 2003: 405). Het ogenschijnlijk niet naleven van de rationele beslissingsregels van Bernoulli (1954), maar het volgen

van heuristieken (zoals beschikbaarheid en verankering) resulteert verrassend vaak in een goede beslissingen (Gigerenzer en Goldstein 1996 geciteerd in MC Kenzie 2003: 406). De informatie vanuit een frame zou moeten worden meegewogen in het bepalen van de utiliteit en wordt daarom als rationeel geclassificeerd door MC Kenzie (2003).

Alhoewel deze redenering zeker interessant is, is een belangrijke tegenstelling met de literatuurstudie waarop dit onderzoek is gebaseerd, de mate waarin mensen bewust en beredeneerd een frame over nemen. Inherent aan de benadering tot framing vanuit Prospect-Theory, is dat mensen hierdoor beïnvloed worden zonder dat ze zich dit realiseren. Een tweede aanname in het betoog van MC Kenzie (2003) is dat het niet overnemen van een frame mensen in 'normale omstandigheden' op achterstand plaatst. Echter, het valt me op hoe vaak er

gebruik wordt gemaakt van een frame om mensen te beïnvloeden, en niet om zo goed mogelijk (onze perceptie van) de feiten te presenteren. Of dit nu lobby, reclame, of een goedbedoelde nudge (van overheidswege) betreft. Ik vraag me ten eerste af of het wel zo rationeel is op de formulering te vertrouwen.

3. Methodologie

De doelstelling van dit onderzoek is het verschaffen van inzicht in het gebruik van framing in auditrapportages en de theoretische effecten hiervan. Dit door een literatuurstudie te doen naar de verschillende vormen van framing en de effecten die hier in de theorie aan worden toegekend; en het coderen van auditrapportages geschreven vanuit de IAF en vanuit de wettelijke taak externe accountant van organisatie X aan de hand van de hierboven genoemde literatuurstudie. Tot slot, wordt het gebruik van framing in auditrapportages verbonden met mogelijke theoretische effecten hiervan.

De literatuurstudie en bijbehorende 'onderzoeksmethode' is uitgewerkt in hoofdstuk twee. In het vervolg van dit methodologisch kader staat het coderen van auditrapportages centraal. Achtereenvolgens worden de kenmerken en relevantie van een kwalitatief onderzoek, dataverzameling, het (ontwerpen van) het codeerschema en de onderzoekstechniek coderen besproken. In de discussie (hoofdstuk vijf) wordt gereflecteerd op het verloop van het empirisch-onderzoek, eventuele afwijkingen van het onderzoeksontwerp en de getroffen waarborgen voor deugdelijkheid en doelmatigheid van de onderzoeksresultaten.

3.1. Een kwalitatief onderzoek

Dit onderzoek is kwalitatief. Onafhankelijk van de theoretische school wordt kwalitatief onderzoek gekenmerkt door:

- Kwalitatieve data;
- De techniek coderen in tekstanalyse;
- Het doornemen van data op zoek naar patronen, relaties, overeenkomsten en verschillen;
- Het extraheren van het voorgaande waarop dit wordt geconfronteerd met verder veldwerk, of theorie (Miles en Huberman 1990:9)

In dit onderzoek wordt kwalitatieve data in de vorm van auditrapportages gecodeerd op zoek naar patronen, relaties en overeenkomsten. Overeenkomsten en verschillen tussen dit veldwerk en de theorie worden geschetst. Kwalitatief onderzoek kan worden getypeerd naar strategie (Wolcott 1992 in Miles en Huberman 1990:9), of naar onderwerp en onderzoeksvraag (Tesch 1990 in Miles en Huberman 1990:9). In de volgende paragrafen wordt kort toegelicht waarom

het onderwerp, de onderzoeksvraag en de strategie gekozen, zich lenen voor een kwalitatief onderzoek.

3.1.1. Relevantie van een kwalitatieve onderzoeksstrategie

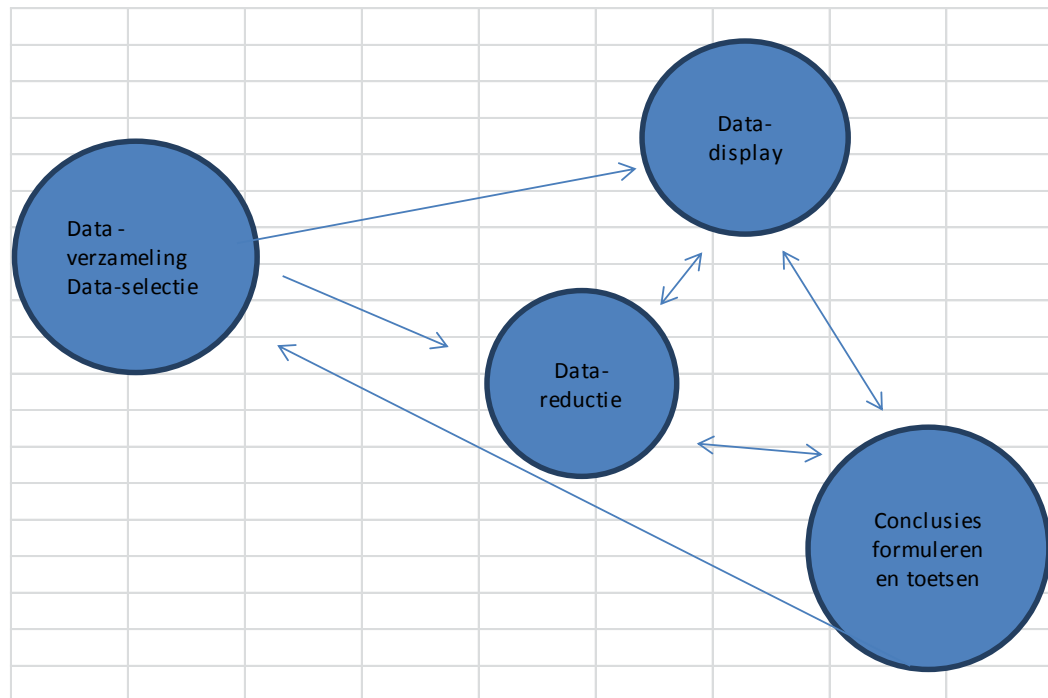
Eerder onderzoek naar framing werd overwegend uitgevoerd in een experimentele setting. De reacties van respondenten werden getest, door hen te vragen te kiezen uit twee hypothetische opties. Niet het gebruik van framing (semantiek) als zodanig, maar haar effect op keuze van de respondent (bijvoorbeeld auditors) werd gemeten. Ander onderzoek naar de aanwezigheid van framing, is gebaseerd op interviews (en transcripties hiervan). Niet schriftelijke, maar mondelinge communicatie was onderwerp van onderzoek. In beide benaderingen tot onderzoek is de potentiële invloed van de onderzoeker groot. Deze bepaalt immers de context van het experiment, of heeft invloed op de setting en het verloop van een interview. Daarmee reist de vraag of bevindingen wel gegeneraliseerd kunnen worden naar een specifieke context. In dit geval de beroepspraktijk van auditors (werkzaam bij organisatie X.). Een onderzoek naar het gebruik van framing in een specifieke context is dan ook relevant. Er is daarom in dit onderzoek gekozen voor een dieptestrategie waarin specifiek wordt ingezoomd op auditrapportages geschreven bij organisatie X.

De selectie van de casus) kan daarmee worden gedefinieerd als theorie gedreven waarbij de condities onder welke een theoretisch construct werkzaam is centraal staan. Niet de mate waarin de generaliseerbaarheid van bevindingen naar andere contexten (Glaser en Straus 1967 in Miles en Huberman 1990:29). De validiteit van de resultaten binnen een specifieke context is bij een dieptestrategie hoog. In dit onderzoek wordt één organisatieonderzocht. Keerzijde is dat de mate waarin resultaten kunnen worden gegeneraliseerd naar een andere context afneemt. Immers, de formuleringen gekozen in de auditrapportages onderzocht, hoeven niet overeen te komen de gebruikte inkadering in andere auditrapportages, of bij andere auditdiensten van overheids- of private organisaties. De doelstelling van dit onderzoek is ook niet het komen tot een algemeen geldende theorie. Ik hoop dat de resultaten aanleiding geven tot reflectie, of onderzoek, binnen de eigen beroepspraktijk over het al dan niet gebruiken van framing.

3.2. Onderzoekstechniek, het coderen van auditrapportages

Miles en Huberman (1990) definiëren het coderen van teksten als een iteratief proces waarin dataverzameling, dataselectie, datareductie, datadisplay bijdragen

aan het formuleren en toetsen van conclusies. In de volgende paragrafen wordt ingegaan op deze onderdelen van empirisch onderzoek, zoals doorlopen in dit paper. Een schematische weergave staat hieronder (*figuur geïnspireerd door Miles en Huberman 1990: 12*).



3.2.1. Dataverzameling en dataselectie

In dit onderzoek worden auditrapporten van de IAF en generaal-verslagen/clusterverslagen vanuit de wettelijke taak de externe accountant van organisatie Xgecodeerd voor de periode vanaf 2014. De functie van de auditdienst onderzocht . is tweeledig, namelijk: de IAF en de wettelijke taak. De volgende waarborgen worden getroffen met oog op de relevantie en validiteit van de onderzoeksresultaten in de dataverzameling en dataselectie:

- De periode waarop dit onderzoek betrekking heeft is 2014-2016. De reden voor deze afbakening is dat de auditdienst vanaf 2014 naast haar rol vanuit de wettelijke taak ook de IAF;
- De auditrapportages zijn gespreid over de categorieën IAF en wettelijke taak. Door rapportages vanuit beide functies te selecteren kunnen eventuele overeenkomsten, of verschillen in het gebruik van framing in auditrapportages inzichtelijk worden gemaakt. Hiertoe is geen aparte onderzoeksvraag geformuleerd, maar het is wel een mogelijke mitigerende factor die in de analyse constant gehouden wordt. Diensten vanuit de wettelijke taak naast de jaarrekening controle, zoals subsidieverklaringen, blijven buiten scope. Dit met oog de materialiteit: het werk is minder omvangrijk, frequent. Bovendien wordt er gewerkt met standaard teksten en lijkt de inhoud van deze rapportages minder gevoelig; daarmee ligt (bewust gebruik van) framing minder voor de hand.
- De auditrapportages geselecteerd hebben telkens een andere verantwoordelijk manager. Dit om de mogelijke invloed van persoonlijke voorkeur, of afkeur voor het gebruik van framing te verkleinen. Hieruit volgt dat eventuele persoonlijke voorkeursstijlen met betrekking tot het gebruik van framing, niet uit de data-analyse naar voren kunnen komen. Ook zijn er geen gesprekken gevoerd met de schrijvers van de auditrapportages om bijvoorbeeld na te gaan in welke mate zij bewust, of onbewust hun mening over het auditobject hebben laten doorschemeren door eventueel gebruik van framing.
- De auditrapportages worden geselecteerd aan de hand van een willekeurige steekproef binnen de drie hierboven benoemde

begrenzungen. Intern is een lijst beschikbaar met hierop alle (titels van de) rapportages per periode. Iedere 10^{de} rapportage van boven gezien binnen de periode 2014-2016 is geselecteerd.

Zoals beargumenteerd onder 3.1.1. wordt de validiteit van de gegevens vergroot door het feit dat data ontstaan in een sociale werkelijkheid wordt geanalyseerd. De rapporten zijn volledig onafhankelijk van dit onderzoek geschreven en kunnen hierdoor niet beïnvloed zijn. Dit is een aanvulling op experimenteel onderzoek veelal uitgevoerd naar framing waarin de context en de boodschap beiden door de onderzoeker worden geconstrueerd.

Door het behouden van het onderscheid tussen rapportages geschreven vanuit de IAF en de rapportages geschreven in de functie van externe accountant, zijn onderzoeksresultaten in potentie bruikbaar voor een vergelijkende casusstudie met interne auditdiensten en externe accountantsorganisaties.

Aanvullend, maakt het effect dat framing heeft, het juist relevant na te gaan in hoeverre auditors van deze kennis gebruik maken in het schrijven van auditrapportages. Inzichten kunnen aanleiding geven tot een geïnformeerde discussie over de mate waarin auditors effectief gebruik kunnen, mogen of moeten maken van framing in hun beroepspraktijk. Onderzoeksresultaten zijn daarmee ook in een bredere context dan auditdienst A. van waarde. Tevens kan inzicht in het gebruik van framing in auditrapportages een startpunt vormen voor een vervolgonderzoek en discussie over de vraag in welke mate auditors framing bewust inzetten. In dit onderzoek blijft deze vraag buiten beschouwing.

3.2.2. Ontwerp codeerschema

De data gezien wordt nader ingekaderd (gereduceerd) door de theoretische concepten (codes) en beslisregels op basis waarvan de data wordt gezien. Coderen is een manier om kwalitatieve data te ordenen. Een code is een label waarmee betekenis wordt toegekend aan een tekstfragment van variërend formaat. Een code kan omschrijvend of interpretatief zijn, of een patroon aanduiden (Miles en Huberman 1990:58). Er zijn verschillende technieken voor het coderen van teksten, variërend van volledig open tot gesloten.

In dit onderzoek worden auditrapportages gecodeerd op zoek naar patronen, relaties, overeenkomsten en verschillen welke worden vergeleken met de theorie. Kenmerken van framing worden opgenomen in een zogenaamde 'starterslijst' met codes. Er wordt niet volledig open gecodeerd. De theorie vormt een startpunt. Er wordt in dit onderzoek bewust niet gewerkt met een volledige lijst van gesloten codes. Dit omdat de aanwezigheid, of afwezigheid van framing in een specifieke context wordt gezien. Woordgebruik kan afwijken van standaardcodes, maar wel in lijn zijn met de theorie uitgewerkt in de literatuurstudie. Wellicht werken bepaalde codes niet in de context onderzocht, of worden codes zo vaak gebruikt dat ze om nadere specificatie vragen (Miles en Huberman 1990: 62). Ook is het mogelijk dat er patronen zichtbaar zijn in de auditrapportages, welke volledig afwijken van de theorie meegenomen in de literatuurstudie. Dit kan aanleiding zijn voor nader onderzoek. Daarom zullen dergelijke patronen (indien aanwezig) 'open' worden gecodeerd en vervolgens worden weergegeven in de analyse, conclusie en discussie van dit onderzoek.

Het risico bestaat dat uitkomsten van de analyse tijdens het coderen van de auditrapportages door de onderzoeker worden beïnvloed. Niet de data, maar de onderzoeker drijft in het ergste geval de conclusie. De validiteit, reproduceerbaarheid en de betrouwbaarheid van het onderzoek zijn met name afhankelijk van het gebruik van de onderzoekstechniek coderen en de codeerschema's die op basis van de literatuurstudie worden geformuleerd. Op de volgende pagina wordt het in dit onderzoek gehanteerde codeerschema weergegeven. Het schema heeft als doel een geïnformeerde derde in staat te stellen te controleren dat de codes in lijn zijn met de literatuurstudie in hoofdstuk twee en op basis van het codeerschema de geselecteerde auditrapportages op eenzelfde manier te coderen als in dit afstudeeronderzoek is gedaan.

In het opstellen van het codeerschema is allereerst een concept codeerschema geformuleerd op basis van de literatuurstudie in hoofdstuk twee. De codes zijn omschrijvend geformuleerd zodat in de analyse direct kan worden teruggegrepen op de onderliggende theorie (Miles en Huberman 1990:63). Hieruit volgt dat er in eerste instantie geen thema's zijn gegenereerd en gehergroepeerd op basis van de teksten zoals bijvoorbeeld bij open coderen (grounded theory) gebruikelijk is.

Vervolgens is het concept codeerschema getoetst op de mate waarin de codes en beslisregels leiden tot coderen in lijn met de gehanteerde theorie (validiteit) en is nagegaan in hoeverre er reproduceerbaar gecodeerd kan worden op basis van het schema. In andere woorden, zou een geïnformeerde derde dezelfde citaten op een zelfde manier coderen. Hiertoe zijn de 'aanbieding en samenvatting' van vijf auditrapportages (proef)gecodeerd. Vervolgens zijn alle citaten per toegekende code weergegeven en besproken met de opleiding. De feedback is opgenomen in het onderzoeksdossier. Hier benoem ik de belangrijkste knelpunten en verbeterlagen naar aanleiding van het proef-coderen:

- Overlap tussen codes, beslisregels. Hierdoor zouden aan exact hetzelfde citaat meerdere codes toegekend worden.
Een voorbeeld is dat in de praktijk het al dan niet afgerond zijn van een bepaalde werkzaamheid (bijvoorbeeld een procesomschrijving) als positief/negatief kan worden ervaren. De status zegt dan ook iets over het object, maar is geen attribuut van het object zelf en daarom geen attribute-framing, maar progress-framing. In dit onderzoek worden situaties die nog gaande (in progressie) zijn, gecodeerd onder progress-framing.
- Sommige patronen komen herhaaldelijk terug, maar worden niet met een code ondervangen.
Een voorbeeld zijn woorden die de nadruk leggen zoals 'uitdrukkelijk de aandacht vragen'. In de literatuur over framing in lijn met Prospect-Theory, komt dit patroon niet terug, voor zover ik kan nagaan. Daarom is een code binnen de categorie overig opgenomen, namelijk: Code: 'overig, woorden die de nadruk leggen'. Deze code is indicatief voor het feit dat dit codeerschema niet volledig gesloten is.
- Het coderen van de plaats binnen het rapport (bijvoorbeeld inleiding) of het type rapportage (bijvoorbeeld IAF). Ten behoeven van de analyse naar de mate waarin framing plaatsgebonden is.
- Tot slot, werd duidelijk dat er codes zijn opgenomen in het codeerschema die niet, of weinig kunnen worden toegekend aan een tekstfragment. Om in lijn met de gekozen theorie te blijven coderen, heb ik deze codes niet uitgesloten of verbreed: de hoeveelheid data leek bij het proef-coderen nog onvoldoende om conclusies te trekken over de afwezigheid van deze verschijningsvorm van framing.

Alle auditrapportages, welke de basis vormen voor de data-analyse, zijn opnieuw gecodeerd op basis van het definitieve codeerschema. De teksten zijn niet gecodeerd door een onafhankelijke beoordelaar. Hieruit volgt dat niet kan worden nagerekend in welke mate een onafhankelijke derde, dezelfde codes zou toekennen. Met oog op doelmatigheid in het kader van een afstudeeronderzoek en het zorgvuldig omgaan met de tijd van andere mensen, heb ik dit bewust niet gevraagd. Het definitieve codeerschema wordt weergegeven in de volgende paragraaf, waarna onder 2.3.4. wordt ingegaan op het proces: coderen. In dit proces is een tweede controle op de validiteit en reproduceerbaarheid van de toegekende codes ingebouwd.

3.2.3. Codeerschema

In het codeerschema (op de volgende pagina's) is een lijst met specifieke criteria opgenomen. Op basis hiervan kunnen de codes gebruikt in dit onderzoek worden toegekend. Tevens zijn voorbeelden van woorden indicatief voor de codes (uit de literatuur en uit de auditrapportages) benoemd. De codes zijn gecategoriseerd naar framing typologie, namelijk: risky-choice-framing, goal-framing, attribute-framing en progress-framing. Het streven is een helder codeerschema te presenteren op basis waarvan een geïnformeerde derde dezelfde codes zou toekennen. De codes toegekend middels 'open coderen' worden weergegeven in de data-analyse, omdat deze geen deel uitmaken van de starterslist.

In het toekennen van de codes voor risky-choice-framing worden de onderstaande 5 criteria en 8 codes gehanteerd.

Risky-choiceframing: criteria en codes	
1.	Criterium: er kan enkel sprake zijn van risky choice framing als er sprake is van <u>een keuze</u> welke een risico op verlies, of een kans op winst met zich mee brengt. <u>Kans en keuze</u> worden expliciet opgenomen in de 'quote' ten behoeve van de data analyse. <u>Dit omdat hetgeen als winst, of verlies wordt ervaren wordt beïnvloed door de context.</u>
2.	Criterium: deze kans op winst, of risico verlies, kan zowel kwalitatief, als kwantitatief worden weergegeven.
3.	Criterium: de kans op winst of risico verlies (zeker en onzeker) wordt altijd expliciet opgenomen in de quote (indien benoemd). Dit omdat kans op winst, of verlies een mitigerende factor is voor het effect van risky choice framing. In theorie resulteren een extreem zekere waarden(bijvoorbeeld vanaf 95% kans, zeker) en extreem onzekere waarden (bijvoorbeeld 5% kans, onzeker) in een andere risicobereidheid, dan minder extreme waarden. De mate van (on)zekerheid wordt daarom expliciet gecodeerd (zie codes C, D)
4.	Criterium: de omvang van de winst, of het verlies worden altijd expliciet opgenomen in de quote (indien benoemd). Dit omdat omvang een mitigerende factor is voor het effect van risky choice framing.
5.	Criterium: een tekstfragment kan niet gelijktijdig een voorbeeld van zekere winst en zeker verlies zijn. Daarom sluiten de codes A en C binnen risky choice framing elkaar uit.
A.	Code: 'risky choice framing, kans op winst'
B.	Code: 'risky choice framing, risico van verlies'
C.	Code: 'mitigerende factor, kans op winst, zeker'
D.	Code: 'mitigerende factor, kans op winst, onzeker'
E.	Code: 'mitigerende factor, risico verlies, zeker'
F.	Code: 'mitigerende factor, risico verlies, onzeker'
G.	Code: 'mitigerende factor, omvang winst'. Bijvoorbeeld: '10.000 euro winst', 'grote erkenning' Woorden die omvang omschrijven kunnen onder verschillende vormen van framing vallen, afhankelijk van de zin. Bij risky choice framing betreft het de omvang van een kans (bijvoorbeeld een grote kans op winst). Bij attribute framing gaat het om de omvang als kenmerk van een object (bijvoorbeeld de grote fraude). Bij progress framing gaat het om hetgeen reeds is afgerond of nog moet gebeuren (bijvoorbeeld er is nog een grote hoeveelheid werk te doen).
H.	Code: 'mitigerende factor, omvang verlies'

In het toekennen van de codes voor goal-framing, worden de onderstaande 5 criteria en 6 codes gehanteerd

Goal-framing: criteria en codes	
1.	Criterion: er kan enkel sprake zijn van <i>goal framing</i> als het doel, of gevolg van een actie specifiek wordt benoemd.
2.	Criterion: <i>goal framing</i> kan een aanbeveling of oproep tot een actie inhouden, maar het kan ook een opgaaf van reden zijn.
3.	Criterion: het doel, of gevolg van de actie kan: het realiseren van een positief gevolg; het realiseren van een negatief gevolg; het vermijden van een positief gevolg; het vermijden negatief gevolg zijn. De actie- en het doel hiervan worden altijd expliciet opgenomen in de 'quote', omdat de mate waarin een doel/ gevolg als positief-, of negatief- wordt gezien, afhankelijk is van de context.
4.	Criterion: een tekstfragment kan niet gelijktijdig een voorbeeld van positieve- en negatieve <i>goal framing</i> zijn. Daarom sluiten de volgende codes elkaar uit: 'goal framing, positief doel actie', 'goal framing, vermijden positief gevolg actie' EN 'goal framing, vermijden negatief gevolg actie', 'goal framing, negatief gevolg actie'.
5.	Criterion: De codes E & F 'goal framing, aanbeveling' en 'goal framing, opgaaf van reden' zijn een specificatie van de overige codes binnen 'goal framing' namelijk: A t/m D en kunnen daarom gelijktijdig worden toegekend.
A.	Code: 'goal framing, positief doel actie'
B.	Code: 'goal framing, negatief gevolg actie'
C.	Code: 'goal framing, vermijden positief gevolg actie'
D.	Code: 'goal framing, vermijden negatief gevolg actie'
E.	Code: 'specificatie goal framing, aanbeveling'
F.	Code: 'specificatie goal framing, opgaaf van reden'

In het toekennen van codes voor attribute-framing, worden de onderstaande 3 criteria en 4 codes gehanteerd.

Attribute-framing: criteria en codes

1. Criterium: er kan enkel sprake zijn van attribute framing als een object (een zelfstandig naamwoord waar de/ het/ een voorgezet kan worden) wordt benoemd & kenmerken (hierna attributen) van dit object worden omschreven.

In de praktijk kan het al dan niet afgerond zijn van een bepaalde werkzaamheid (bijvoorbeeld een procesomschrijving) als positief/ negatief worden ervaren. De status zegt dan ook iets over het object, maar is geen attribuut van het object zelf en daarom geen attribute framing, maar progress framing. In dit onderzoek worden situaties die nog gaande (in progressie) zijn, gecodeerd onder progress framing.

Ook woorden die omvang aanduiden (bijvoorbeeld groot, volledig) kunnen duiden op attribute framing, maar doen dit niet altijd. Bij attribute framing gaat het om de omvang als kenmerk van een object (bijvoorbeeld de grote fraude). Bij progress framing gaat het om hetgeen reeds is afgerond of nog moet gebeuren (bijvoorbeeld er is nog een grote hoeveelheid werk te doen).

2. Criterium: benoem altijd het specifieke attribuut en het object waarop het betrekking heeft, omdat de mate waarin een attribuut als positief-, of negatief- wordt gezien, afhankelijk is van de context.

Door het opnemen van het attribuut en object in de 'quote' bij het coderen van de auditrapportages kan tijdens de data-analyse nader worden ingegaan op de vraag of een attribuut positief, of negatief is. Dit aan de hand van de theorie, alsook met behulp van 'peer review' door collegae werkzaam in de context waarbinnen de rapportages zijn geschreven.

3. Criterium: een tekstfragment kan niet gelijktijdig een voorbeeld van positieve- en negatieve attribute framing zijn. Daarom sluiten de volgende (twee families) van codes elkaar uit: 'attribute framing, positief kenmerk object' / 'attribute framing, afwezigheid negatief kenmerk object' EN 'attribute framing, negatief kenmerk object' / 'attribute framing, afwezigheid positief kenmerk object'.

Wanneer er toch sprake lijkt te zijn van strijdige attributen, worden de attributen apart gecodeerd inclusief het object, zodat ze wel mee kunnen worden genomen onder de analyse benoemd onder criterium 2 en indien nodig onderbouwd opnieuw gecodeerd.

A. Code: 'attribute framing, positief kenmerk object'

B. Code: 'attribute framing, negatief kenmerk object'

C. Code: 'attribute framing, afwezigheid positief kenmerk object'

D. Code: 'attribute framing, afwezigheid negatief kenmerk object'

In het toekennen van codes voor progress-framing, worden de onderstaande 6 criteria en 3 codes gehanteerd.

Progress-framing: criteria en codes	
1. Criterium:	er kan enkel sprake zijn van progress framing als het tekst fragment gecodeerd een situatie omschrijft die nog 'in progress' ofwel, 'nog gaande' is. Fragmenten die verwijzen naar een situatie die in het verleden is afgerond (bijvoorbeeld 'in eerdere audits is geconstateerd dat') zullen worden gecodeerd als 'code: overig, in het verleden afgerond'. Een verwijzing naar een situatie die in het verleden in volle gang was ('toen nog niet afgerond', 'toen nog niet gestart') wordt in dit onderzoek wel gecodeerd als progress framing, met daarbij de kanttekening (in het) verleden.
2. Criterium:	bij progress framing is sprake van een expliciet, of impliciet <u>referentie niveau ten opzichte waarvan (geen) voortgang</u> wordt geboekt. Dit referentie niveau kan kwalitatief, of kwantitatief zijn. Bijvoorbeeld: '8 van de 10', '75% van het totaal', 'niet alle', 'minder dan', 'meer dan', 'half vol', 'half leeg'.
3. Criterium:	woorden die een hoeveelheid, of omvang van iets omschrijven kunnen indicatief zijn voor progress framing[1]. Bijvoorbeeld: 'onvoldoende', 'onvolledig', 'significant'.
4. Criterium:	Benoem altijd de 'commodity', omdat dit een mitigerende factor is voor het positieve/ negatieve effect van progress framing. Bijvoorbeeld: 'budget', 'tijd', 'werkzaamheden'.
5. Criterium:	Een tekstfragment kan de code 'mitigerende factor progress framing, commodity' gelijktijdig met codes A en krijgen.
6. Criterium:	Een tekstfragment kan niet gelijktijdig de code 'progress framing, positief' en de code 'progress framing, negatief' toegekend krijgen. Deze codes sluiten elkaar uit.
A. Code:	Progress framing, positief, voortgang boven het referentiepunt
B. Code:	Progress framing, negatief, voortgang onder het referentiepunt
C. Code:	mitigerende factor progress framing, commodity

3.2.4. Coderen, ‘theoretical saturation’

Binnen de ‘outline’ van de doelstelling, onderzoeksvragen zijn de onderstaande stappen doorlopen in het coderen van elke afzonderlijke auditrapportage.

Allereerst, zijn codes toegekend aan tekstfragmenten op basis van het codeerschema. Ook hebben opvallende citaten een omschrijving gekregen (open gecodeerd). De teksten zijn regel voor regel geanalyseerd. Er is hierbij geen gebruik gemaakt van opties als ‘word search’ in de analyse software, om gevoeld voor de betekenis van de context en tekst te behouden. De omvang van de citaten varieert. Voor risky-choice-framing, goal-framing en progress-framing zijn één of meerdere volledige zinnen opgenomen in de citaten. Dit omdat het samenspel van woorden (bijvoorbeeld doel/ gevolg en de actie bij goal-framing) indicatief is. Uitzondering hierop is attribute-framing, waarbij het object en het attribuut zijn gecodeerd, los van de gehele zin. Op aangeven van mijn afstudeerbegeleider heb ik signaalwoorden vet gedrukt, daar waar ik middels ‘thick description’ data laat zien. Vervolgens zijn de open codes geaggregeerd, om na te gaan of deze samen konden worden gevoegd onder één categorie, of code. Deze codes zijn opgenomen in het codeerschema onder 1.2.3 binnen de categorie overig. Aan de hand van dit codeerschema is de tekst nogmaals doorgenomen en indien nodig aanvullend gecodeerd. Dit om de voorlopige conclusies (de codes) te testen. Er is geen gebruik gemaakt van interpretatieve codes. In plaats daarvan zijn verbanden vastgelegd door het schrijven van memo’s en deze op te nemen als opmerking in het codeerschema. “(A memo) is the theorizing write-up of ideas about codes and their relationships as they strike the analyst while coding” (Glaser 1978 in Miles en Huberman 1990:72).

Na het coderen van iedere afzonderlijke auditrapportage zijn de codes per framing typologie (familie) geëxporteerd uit Atlas.ti. Op basis hiervan kon een voorlopig antwoord worden geformuleerd per familie van codes (namelijk: risky-choice-framing, goal-framing, attribute-framing en progress-framing) op de derde deelvraag: *‘In hoeverre is framing (zoals geoperationaliseerd onder deelvraag a.)*

zichtbaar in de auditrapportages van organisatie X?’ met betrekking tot de specifieke auditrapportage gecodeerd. Ook is de frequentie per onderliggende code gezien.

In tegenstelling tot bijvoorbeeld ‘grounded theory’ is in dit onderzoek geen theorie gegenereerd op basis van het coderen van teksten. Er is selectief gecodeerd aan de hand van het codeerschema. Door te focussen op de punten die zich direct verhouden tot de onderzoeksvragen, kan sneller worden gecodeerd. Een valkuil is dat er te selectief wordt gecodeerd en andere patronen in de data over het hoofd worden gezien.

In het al dan niet coderen van een volgende auditrapportage is telkens de afweging geweest of er nieuwe, of andere conclusies getrokken konden worden op basis van de data met betrekking tot de codes binnen de families risky-choice-framing, goal-framing, attribute-framing en progress-framing. Toen de data geen nieuwe inzichten meer verschaften met betrekking tot de vraag *‘In hoeverre is framing (zoals geoperationaliseerd onder deelvraag a.) zichtbaar in de auditrapportages van organisatie X?’* is het coderen afgerond. In dit onderzoek zijn achtereenvolgens vijf auditrapportages gecodeerd. Hiervan zijn de eerste, derde en vijfde rapportage geschreven vanuit de IAF en de tweede en vierde vanuit de wettelijke taak. Waarbij gebruik is gemaakt van het principe dat je stopt met het selecteren van nieuwe data, wanneer de data geen nieuwe inzichten op levert.

De voorlopige analyse en bijbehorende resultaten zijn begin december van feedback voorzien door de opleiding. In navolging hiervan is een laatste analyse slag gemaakt eind december om te komen tot aanvullende inzichten over de betekenis van patronen en om de reproduceerbaarheid van het onderzoek te vergroten.

4. Data analyse

Deelvraag	Methode
c. In hoeverre is framing (zoals geoperationaliseerd onder deelvraag a.) zichtbaar in de auditrapportages van organisatie X?	Coderen van auditrapportages
d. Welke theoretische effecten heeft de aanwezigheid/ afwezigheid (zoals vastgesteld onder c.) van framing in de auditrapportages van organisatie X?	Bij het verbinden van de literatuur-studie onder deelvragen a. en b. met de resultaten van het coderen van de auditrapportages onder d. is het van belang in gedachten te houden dat het effect van de aanwezigheid, of afwezigheid van framing in deze specifieke context niet wordt getoetst.

In de data analyse wordt allereerst de frequentie waarmee framing in de auditrapportages van organisatie X aanwezig is, weergegeven per subcategorie. Vervolgens wordt nader gespecificeerd hoe het gebruik van framing in auditrapportages eruit ziet en welke patronen hierin te onderscheiden zijn. Tot slot, worden de resultaten van de literatuurstudie in hoofdstuk één verbonden met de resultaten van het coderen van de vijf auditrapportages van organisatie X. Dit om een beeld te schetsen van het potentiële effect van de toepassing van framing in deze auditrapportages.

4.1. In hoeverre is framing zichtbaar in de auditrapportages van organisatie X?

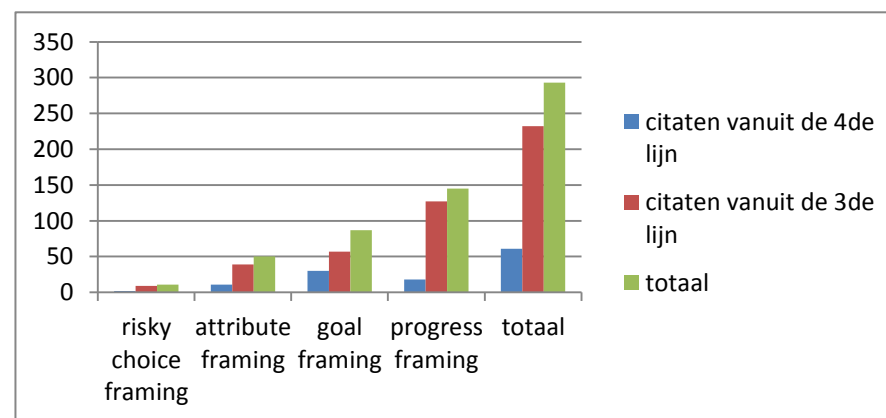
Framing wordt in dit onderzoek geoperationaliseerd als een formulering die er op gericht is bepaalde facetten van een boodschap uit te lichten, of de lezer ontvankelijker te maken voor (delen van) deze boodschap. Het frame plaatst dezelfde informatie in een positief, of negatief licht⁹. Verdeeld over de auditrapportages geschreven vanuit de 4^{de} en de IAF, zijn in totaal 293 citaten indicatief voor framing aanwezig. In deze geanonimiseerde versie van het Referaat zijn verwijzingen naar organisaties verwijderd. Respectievelijk, zijn de volgende subcategorieën van framing het meest frequent aanwezig: progress-framing (145), goal-framing (87), attribute-framing (50) en risky-choice-framing (11).

⁹ Bron: Kahneman en Tersky 1984

Met de onderstaande frequentietabel wordt inzicht gegeven in de aanwezigheid en verdeling van citaten indicatief voor framing in auditrapportages van organisatie X.

sub-categorie	wettelijke taak	IAF	totaal
risky-choice-framing	2	9	11
attribute-framing	11	39	50
goal-framing	30	57	87
progress-framing	18	127	145
Totaal	61	232	293

Opvallend is dat er frequenter gebruik wordt gemaakt van framing in de auditrapportages vanuit de IAF, dan vanuit de wettelijke taak. Dit verschil blijft bestaan wanneer gecorrigeerd wordt voor het feit dat er respectievelijk drie rapportages vanuit de 3^{de} en twee rapportages vanuit de wettelijke taak zijn geanalyseerd. De verdeling over de subcategorieën is minder gelijkmatig binnen de auditrapportages vanuit de IAF, dan vanuit de wettelijke taak. Een mogelijke verklaring is dat de rapportages vanuit de wettelijke taak worden geredigeerd en getekend door de directeur, terwijl de auditrapportages vanuit de IAF onder regie van een auditmanager worden geschreven. Onderlinge verschillen tussen de auditrapportages vanuit de IAF zijn daardoor allicht groter. De validiteit van deze uitleg zou nader onderzocht kunnen worden, bijvoorbeeld door interviews met de



schrijvers.

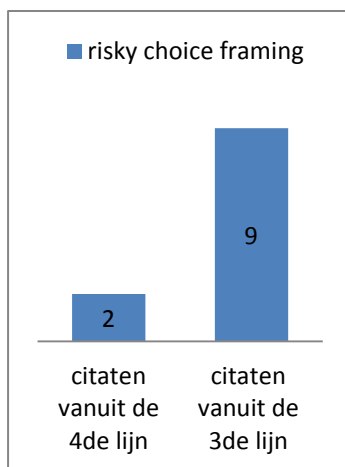
4.1.1. Gebruik en theoretisch effect van risky-choice-framing

Van de 293 citaten indicatief voor framing, zijn er 11 gecodeerd als risky-choice-framing. Al deze citaten, benadrukken het risico, bijvoorbeeld: *“de kans is aanwezig dat tegen het einde van het jaar bevoorschotting nog steeds nodig blijkt”*¹⁰.

De algemene tendens in de resultaten van onderzoek naar risky-choice-framing, is dat mensen meer geneigd zijn risico's te nemen wanneer de optie voorgelegd de aandacht richt op de kans een verlies te vermijden, dan wanneer de optie de kans iets te winnen, benadrukt¹¹. De toepassing van risky-choice-framing in de auditrapportages van organisatie X verhoogt in theorie risico zoekend gedrag. Een belangrijke mitigerende factor is de omvang van de kans, of het risico op winst, of verlies. In geen van de citaten indicatief voor risky-choice-framing wordt de omvang benoemd. Dit (en het beperkte aantal citaten) maken dat in dit onderzoek het theoretische effect van risky-choice-framing in auditrapportages niet kan

worden vastgesteld.

Van de 11 citaten gecodeerd als risky-choice-framing zijn er 2 afkomstig uit de auditrapportages van de wettelijke taak en 9 uit de auditrapportages van de IAF. Van alle categorieën framing onderzocht, is risky-choice-framing het minst gebruikt. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat in dit onderzoek vier subcategorieën worden onderscheiden, terwijl in ander onderzoek een bredere definitie wordt gehanteerd¹². De definitie van risky-choice-framing rust op de pijlers: keuze, omvang, kans en verlies of winst. Om een citaat te scharen



¹⁰ Rapportage vanuit de IAF (nr 3.), hoofdstukken, 12^e citaat

¹¹ Kühberger 1998: 25

¹² Levin et al. 1998: 151

onder één van de andere typologieën, zijn twee factoren een voorwaarde, namelijk: attribuut en object voor attribute-framing; actie en doel voor goal-framing en voortgang en referentie niveau voor progress-framing.

4.1.2. Gebruik en theoretisch effect van progress-framing

Met 145 citaten indicatief voor progress-framing, is deze vorm het meest frequent in gebruik in de auditrapportages onderzocht. Progress-framing vestigt de aandacht op voortgang ten opzichte van een referentiepunt¹³. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het uit Prospect-Theory afkomstige principe dat mensen uitkomsten boven een referentiepunt zien als winst en uitkomsten onder een referentiepunt zien als verlies. Wanneer je audit opvat als een toetsend onderzoek ten opzichte van een norm, past een frame dat de voortgang ten opzicht van deze norm weergeeft. De norm kan worden opgevat als het beoogde referentieniveau. De toepasselijkheid van progress-framing is een mogelijke verklaring voor het frequente gebruik. Dit zou nader onderzocht kunnen worden, bijvoorbeeld door in gesprek te gaan met de schrijvers van auditrapportages.

In de rapportages vanuit de IAF en de wettelijke taak werden respectievelijk 127 en 18 citaten aangemerkt als progress-framing. Deze zijn verdeeld over alle onderdelen van de rapportages en zijn daarmee niet plaatsgebonden. Opvallend is dat progress-framing, in verhouding tot andere vormen van framing, vaak voorkomt in de titels van de hoofdstukken, bijvoorbeeld: *“Organisatie A bijna in beweging”*¹⁴. Het gebruik van progress-framing in de titels vestigt telkens de aandacht op een situatie onder het referentie niveau waaraan nog gewerkt moet worden.

35 citaten waren indicatief voor positieve progress-framing. Dit benadrukt dat de voortgang beter is dan het referentiepunt, bijvoorbeeld: *“Omdat de meeste systemen nog niet beschikbaar zijn, is Systeem A tot en met januari 2015 het*

¹³ Teigen en Karevold 2010: 720

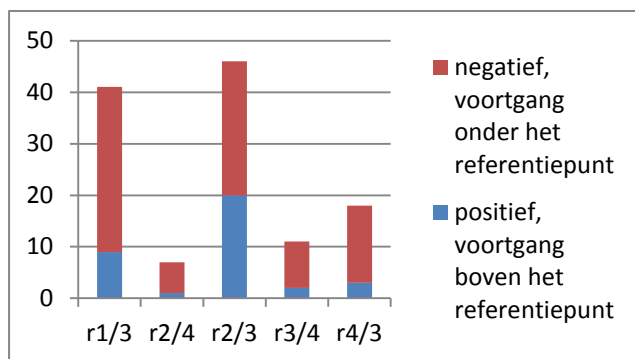
¹⁴ Rapportage vanuit de IAF (nr 1) titel rapportage.

*enige systeem dat gebruikt wordt*¹⁵. Het benoemen van voortgang boven een referentiepunt, draagt volgens de literatuur bij aan commitment¹⁶. Met name wanneer het ' afronden ' van te realiseren werkzaamheden, of het behalen van de besproken doelen wordt benadrukt. Het opraken van schaarse goederen heeft een tegengesteld effect¹⁷.

In de auditrapportages wordt vrijwel uitsluitend de commodity werk onderscheiden, bijvoorbeeld: *'bevoorschotting is nog niet mogelijk'*¹⁸. De enige uitzondering op de regel is de mate waarin systemen gebruiksklaar zijn, bijvoorbeeld : *'Systeem A is het enige systeem dat gebruikt kan worden'*¹⁹. Van de 145 citaten indicatief voor progress-framing, werd in 4 citaten gerefereerd aan goederen. Twee maal om voortgang boven- en twee maal om voortgang onder het referentieniveau aan te geven.

Het gebruik van progress-framing in de auditrapportages is met 88 citaten overwegend negatief. Een illustratief citaat is: *"factureren door zorginstellingen is*

*eind september nog niet op gang gekomen*²⁰.



¹⁵ Rapportage vanuit de IAF (nr 1) hoofdstukken, 110^e citaat.

¹⁶ Karevold 2010: 728.

¹⁷ Teigen en Karevold 2010: 720

¹⁸ Rapportage vanuit de wettelijke taak (nr 1.) hoofdstukken, 8^e citaat.

¹⁹ Rapportage vanuit de IAF (nr 1.) hoofdstukken, 110^e citaat.

²⁰ Rapportage vanuit de wettelijke taak (nr 3.) aanbevelingen, 22^{ste} citaat.

Het beeld wordt geschetst dat alhoewel er werkzaamheden zijn gedaan, er onvoldoende voortgang is geboekt, of dat de gedane werkzaamheden onvoldoende zijn. Dit kan in theorie het commitment voor acties op de reeds ingeslagen weg verminderen²¹. Wel biedt dit de ruimte om de aandacht te vestigen op (alternatieve) handelingsopties²² en daarmee het potentiële effect van eventuele aanbevelingen te versterken.

4.1.3. Gebruik en theoretisch effect van goal-framing

Goal-framing is na progress-framing het meest frequent aanwezig in auditrapportages. Het doel verlies te voorkomen (negatief), of winst te realiseren (positief) wordt uitgelicht waarmee het frame aanzet tot het (het vermijden van een) actie²³.

87 citaten zijn indicatief voor goal-framing, waarvan 57 in auditrapportages vanuit de 3^{de} lijn en 30 citaten in auditrapportages vanuit de wettelijke taak.

In de auditrapportages vanuit de wettelijke taak wordt 'progress-framing, negatief, voortgang onder het referentie niveau', relatief vaak gevolgd door 'goal-framing, negatief gevolg actie'. In de geanalyseerde managementletters uit het jaarrekeningtraject worden de werkzaamheden en stand van zaken in het voorgaande jaar besproken, waarna een doelstelling en bijbehorende actie worden benoemd. Hierbij wordt met goal-framing het effect versterkt van het theoretische principe dat het gebruik van negatieve progress-framing de potentiële ontvankelijkheid voor alternatieve acties vergroot. Nog effectiever, lijkt de combinatie met positieve goal-framing om een gewenste actie uitlichten.

In de auditrapportages vanuit de IAF is deze tussen progress-framing en goal-framing combinatie niet (frequent) aanwezig. Een mogelijke reden hiervoor is dat deze functie relatief recent (2014) is belegd bij organisatie X, waardoor er allicht minder sprake is van het opvolgen van eerder onderzoek. Dit in tegenstelling tot het jaarrekeningtraject dat cyclisch van aard is en al geruime tijd door organisatie

²¹ Koo en Fishbach 2008: 96

²² Teigen en Karevold 2010: 271

²³ Levin, Schneider, Gaeth 1998: 167

X wordt verzorgd. De mate waarin auditors bewust kiezen voor deze formuleringen en zo ja met welke reden, zijn geen onderwerp van dit onderzoek. Wel biedt dit patroon in de data een aanknopingspunt voor discussie, of nader onderzoek.

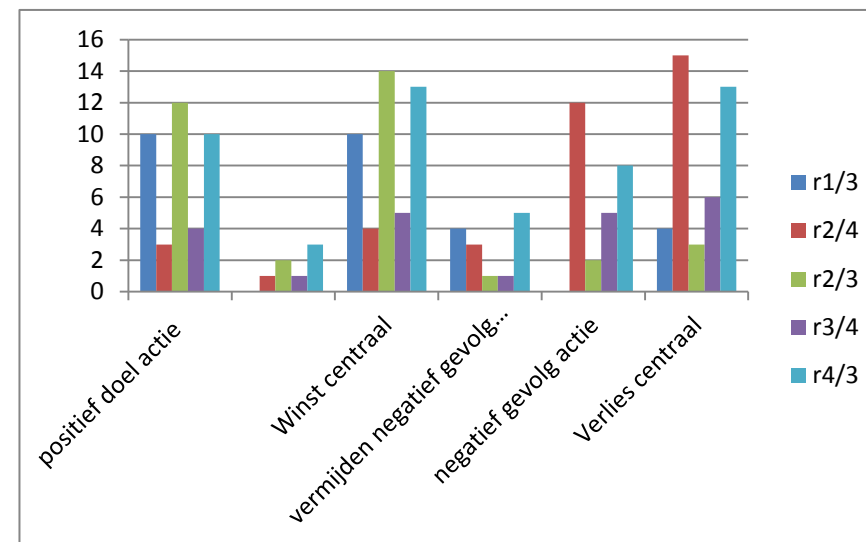
In de auditrapportages vanuit de wettelijke taak is de verdeling tussen een nadruk op winst, of verlies gelijkmatig met respectievelijk 5 citaten voor ‘negatief gevolg actie’, 1 citaat voor het ‘vermijden van een negatief gevolg actie’ en 4 citaten ‘positief doel actie’, 1 citaat voor het ‘vermijden positief gevolg actie’.

In de rapportages vanuit de IAF krijgt de ‘winst’ de meeste nadruk met respectievelijk 32 citaten ‘positief doel actie’, bijvoorbeeld: *“Wij bevelen aan het personeelsbeleid nader te operationaliseren naar in tijd meetbare, heldere doelstellingen. Hierdoor kan tussentijds betekenis worden gegeven aan de uitkomsten (realisatie van doelstellingen).”*²⁴

5 citaten zijn illustratief voor het ‘vermijden positief gevolg actie’, bijvoorbeeld: *“Aangezien wij geen accountantscontrole hebben toegepast en er evenmin een beoordelingsopdracht is uitgevoerd, betekent dit dat aan onze rapportage geen zekerheid kan worden ontleend”*²⁵.

De negatieve gevolgen (verlies) worden minder frequent belicht in de rapportages vanuit de IAF, met 10 citaten voor ‘negatief gevolg actie’ en 10 citaten voor ‘vermijden negatief gevolg actie’. Voorbeelden van deze toepassingen van goal-framing zijn respectievelijk: *“Er is nog geen gegevensoverdracht van de systemen C, D naar E. Hierdoor kunnen de ingediende declaraties (productie) niet in Systeem C worden getoetst.”*²⁶

En *“Omdat deze digitale verwerking nog niet mogelijk is, worden de facturen handmatig opgehaald”*²⁷



De nadruk op winst, of verlies door het (niet) uitvoeren van een actie zetten de lezer beiden aan tot actie om het doel te realiseren. Wel wordt vanuit Prospect-Theory beargumenteerd dat de angst voor verlies zwaarder weegt dan de wens winst te behalen. Een nadruk op verlies sorteert daarmee (gemiddeld genomen) meer effect²⁸, dan de frequenter gebruikte nadruk op (het niet realiseren van) winst.

²⁴ Rapportage vanuit de IAF (nr 2.) aanbevelingen, 3^{de} citaat.

²⁵ Rapportage vanuit de IAF (nr 3.) aanbieding en samenvatting, 7^{de} citaat.

²⁶ Rapportage vanuit de IAF (nr 3.) aanbieding en samenvatting, 7^{de} citaat

²⁷ Rapportage vanuit de IAF (nr 3.) hoofdstukken, 32^{ste} citaat

²⁸ Levin, Schneider, Gaeth 1998: 167

4.1.4. Gebruik en theoretisch effect van attribute-framing

Van de 293 citaten gecodeerd in dit onderzoek zijn er 50 indicatief voor attribute-framing.

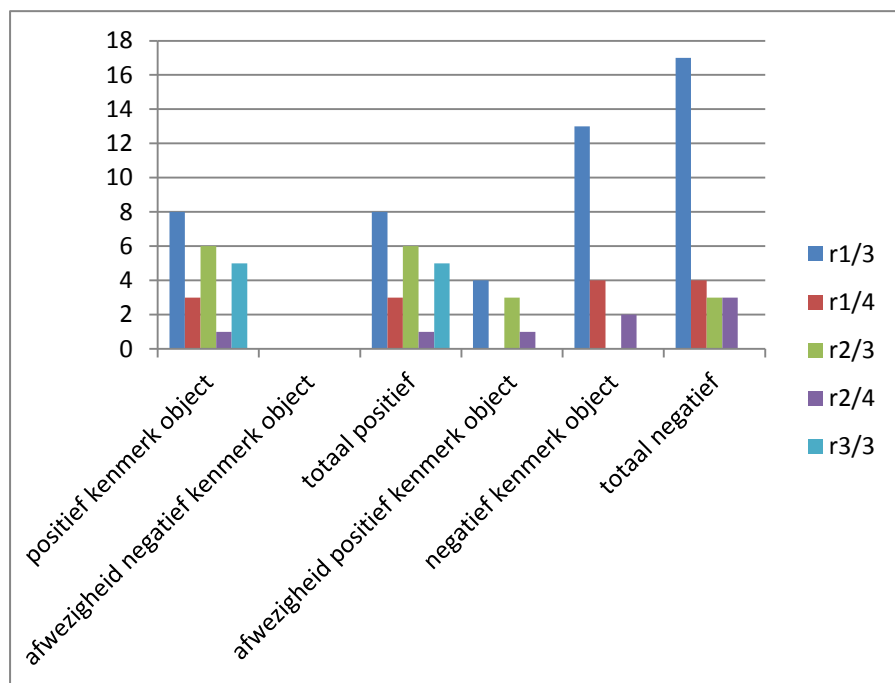
Negatieve attribute-framing wordt met 27 citaten het meest gebruikt. Met dit frame worden de negatieve kenmerken van een object benadrukt, bijvoorbeeld: “*ongewenste functievermenging*”²⁹, of de afwezigheid van positieve kenmerken uitgelicht, bijvoorbeeld: “*geen eenduidig beeld*”³⁰ benadrukt. In de literatuurstudie is beargumenteerd dat negatieve attribute-framing negatieve associaties en een negatieve evaluatie van het object stimuleert. Er wordt geen nadruk gelegd op de afwezigheid van negatieve attributen in de auditrapportages.

Positieve attribute-framing is met 23 citaten iets minder frequent aanwezig dan de negatieve variant. Een illustratief citaat voor het benadrukken van de positieve kenmerken van een object is “*betrouwbare informatie*”³¹. Zoals besproken in het theoretisch kader stimuleert het benadrukken van positieve kenmerken een positieve associaties met dit object. Dit draagt bij aan een positieve evaluatie

hiervan.

In de rapportages van de externe accountant staan 11 citaten indicatief voor attribute-framing. In de rapportages geschreven vanuit de IAF zijn 39 citaten als zodanig gecodeerd.

Opvallend is dat in de rapportages vanuit de IAF (19 citaten) vaker gebruik wordt gemaakt van positieve attribute-framing, dan in de rapportages vanuit de wettelijke taak (4 citaten). In de rapportages vanuit de wettelijke taak ligt het zwaartepunt bij negatieve attribute-framing met 7 van de 11 citaten. Volgens Prospect Theory zijn mensen gevoeliger voor het benadrukken van negatieve- dan positieve aspecten. Hiermee is een nadruk op negatieve-attribute-framing in potentie effectiever.



5. conclusie en discussie

In dit concluderende hoofdstuk worden de onderzoeksresultaten per deelvraag samengevat. Vervolgens wordt de hoofdvraag ‘In hoeverre wordt er gebruik gemaakt van framing in de auditrapportages van organisatie X en welke effecten worden hier in de literatuur aan verbonden?’ beantwoord. In de discussie worden de deugdelijkheid van het onderzoek en implicaties van de onderzoeksresultaten besproken.

5.1. Samenvatting onderzoeksresultaten per deelvraag

A. Wat is framing en welke vormen worden er in de literatuur onderscheiden?

Framing kan worden opgevat als het bewust uitsluiten van informatie, of presenteren van alternatieve gegevens om de lezer te beïnvloeden (Renes e.a. 2011: 55). Een alternatieve benadering tot framing is het uitlichten van informatie door gebruik te maken van concrete, actieve formuleringen (Trope en Liberman 2003: 245-276).

In tegenstelling tot voorgaande benaderingen wordt framing dit onderzoek wordt framing opgevat als een formulering die er op gericht is bepaalde facetten van een boodschap uit te lichten, of de lezer ontvankelijker te maken voor (delen van) deze boodschap. Het frame plaatst dezelfde informatie in een positief, of negatief licht (Kahneman en Tversky 1984). Keuzes hangen gedeeltelijk af van de manier waarop problemen worden geformuleerd (Thaler en Sustein 2016:47). We zijn met name gevoelig voor framing, wanneer we intuïtief, of automatisch denken, omdat we dan vertrouwen op heuristiek, namelijk: verankering, beschikbaarheid en representativiteit (Kahneman 2016 : 115- 204).

Dit onderzoek concentreert zich op framing in lijn met Prospect-Theory. Binnen deze theorie worden drie factoren onderscheiden die van invloed zijn op onze perceptie van informatie en oordeelsvorming. Framing waarbij gebruik wordt gemaakt van één of meerdere van deze onderstaande staande principes, is onderwerp van dit onderzoek.

- Beoordeling is afhankelijk van een neutraal referentiepunt ook wel ‘adaptieniveau’ genoemd.
- Verminderde gevoeligheid naar gelang de omvang van het risico, of de kans op winst (Kahneman 2016: 295-303).
- Afkeer van verlies. Wanneer winst en verlies direct met elkaar vergeleken worden, wegen verliezen zwaarder dan winsten (Kahneman 2016: 331-339).

Framing in lijn met Prospect Theory is nader geclassificeerd tot risky-choice-framing, attribute-framing en goal-framing (Levin et al. 1998 : 150-151) en progress-framing (Karevold en Teigen 2010: 720).

B. Welke effecten hebben de voorgaande vormen van framing volgens de literatuur?

Bij risky-choice-framing wordt een keuze geformuleerd in termen van winst, of verlies. Hiermee wordt de risicobereidheid van de lezer beïnvloedt (Levin et al. 1998: 150-152). Mensen zijn genegen meer risico te nemen wanneer een keuzeoptie de kans een verlies te vermijden benadrukt, dan wanneer de optie de kans iets te winnen, wordt uitgelicht (Kühberger 1998: 25).

Bij goal-framing worden de consequenties, of het geïmpliceerde doel van gedrag geframed (Lewin et al. 1998: 150, 151). Goal-framing is erop gericht de lezer ervan te overtuigen dat deze een bepaalde doelstelling moet overnemen en nastreven. De lezer kan worden aangezet tot (het niet) uitvoeren van een actie om een negatief gevolg te voorkomen, of een positief doel te realiseren. Een belangrijke pijler van Prospect-Theory is onze afkeer van verlies welke zwaarder weegt dan onze wens winst te behalen. Hieruit volgt een negatief frame, gericht op het vermijden van, of risico op verlies (gemiddeld genomen) meer effect sorteert (Levin, Schneider, Gaeth 1998: 167).

Bij attribute-framing wordt de lezers’ evaluatie van een object beïnvloed door het framen van kenmerken van dit object. Het object wordt positiever beoordeeld,

wanneer positieve attributen worden benadrukt en negatiever wanneer negatieve attributen centraal staan (Levin, Schnittjer en Thee, 1988: 527).

Progress-framing vestigt de aandacht op voortgang ten opzichte van een referentiepunt (Teigen en Karevold 2010: 720). De ontvanger van de boodschap leidt uit het frame af welk referentieniveau (positief, of negatief) de spreker is toegedaan. Mensen vertrouwen doorgaans het gecommuniceerde referentieniveau en nemen dit over. Hiermee ontstaat respectievelijk een positief, of negatief beeld van de situatie (MC Kenzie en Nelson 2002: 602).

C. In hoeverre is framing (zoals geoperationaliseerd onder a.) zichtbaar in de auditrapportages van organisatie X?

Framing, in lijn met Prospect Theory, is zichtbaar in de auditrapportages van organisatie X. In de vijf geanalyseerde auditrapportages, zijn 291 citaten indicatief voor framing, 145 citaten voor progress-framing, 87 voor goal-framing, 50 voor attribute-framing en 11 citaten voor risky-choice-framing.

D. Welke theoretische effecten heeft deze aanwezigheid van framing in de auditrapportages van organisatie X?

5.1.1. Theoretisch effect gebruik risky-choice-framing

In het coderen van de teksten zijn 11 citaten geclassificeerd als risky-choice-framing. Van de subcategorieën van framing in lijn met Prospect-Theory, is risky-choice-framing het minst aanwezig in de auditrapportages. In alle citaten wordt het risico op verlies benadrukt. Dit gebruik van risky-choice-framing verhoogt (volgens Prospect-Theory) risico zoekend gedrag. Wel moet worden opgemerkt dat er in dit onderzoek geen rekening kan worden gehouden met de mitigerende factor omvang van risico. In geen van deze citaten, wordt de omvang van de kans op winst, of verlies expliciet genoemd. Dit (en het relatief kleine aantal citaten indicatief voor risky-choice-framing), maken dat het theoretische effect van de aanwezigheid van risky-choice-framing, niet kan worden vastgesteld.

5.1.2. Theoretisch effect gebruik progress-framing

Met 145 citaten indicatief voor progress-framing verdeeld over de gecodeerde auditrapportages vanuit de IAF (127 citaten) en de wettelijke taak (18 citaten), is progress-framing van alle soorten framing meegenomen in de analyse, het meest frequent in gebruik. De toepassing van progress-framing in de auditrapportages is overwegend negatief (met 88 citaten). De commodity is (op 4 citaten na) 'werk'. Het beeld wordt geschetst dat: alhoewel er werkzaamheden zijn gedaan, er onvoldoende voortgang is geboekt, of dat de gedane werkzaamheden van onvoldoende niveau zijn. In de geraadpleegde literatuur wordt aangegeven dat dit gebruik van framing het commitment voor acties op de reeds ingeslagen weg vermindert. Wel biedt dit de ruimte om de aandacht te vestigen op (alternatieve) handelingsopties en daarmee het potentiële effect van eventuele aanbevelingen te versterken.

5.1.3. Theoretisch effect gebruik goal-framing

87 citaten zijn indicatief voor goal-framing, waarvan 57 in auditrapportages van de IAF en 30 citaten in auditrapportages vanuit de wettelijke taak. In de auditrapportages vanuit de wettelijke taak is de verdeling tussen een nadruk op winst, of verlies gelijkmatig. In de rapportages vanuit de IAF krijgt de 'winst' de meeste nadruk. De nadruk op winst, of verlies door het (niet) uitvoeren van een actie zetten de lezer beiden aan tot actie om dit doel te realiseren. Wel wordt in Prospect-Theory beargumenteerd dat de angst voor verlies zwaarder weegt dan de wens winst te behalen. Een nadruk op verlies sorteert daarmee (gemiddeld genomen) meer effect. Op basis van de literatuur, lijkt er ruimte voor het verbeteren van het gebruik van goal-framing gericht op (het vermijden van) verlies in de auditrapportages.

5.1.4. Theoretisch effect gebruik attribute-framing

Van de 293 citaten gecodeerd in dit onderzoek zijn er 50 indicatief voor attribute-framing. Positieve attribute-framing is met 23 citaten iets minder frequent aanwezig dan de negatieve variant met 27 citaten. Wanneer auditrapportages vanuit de IAF en de wettelijke taak afzonderlijk worden gezien, valt op dat in de rapportages van de IAF vaker gebruik wordt gemaakt van positieve attribute-framing, dan in de rapportages vanuit de wettelijke taak. In de rapportages van de

wettelijke taak ligt het zwaartepunt bij negatieve attribute-framing. In lijn met Prospect-Theory kan beargumenteerd worden dat, omdat mensen gevoeliger zijn voor negatieve-, dan voor positieve associaties, de nadruk op negatieve attribute-framing effectiever is dan het centraal stellen van positieve attribute-framing

5.2. In hoeverre wordt er gebruik gemaakt van framing in de auditrapportages van organisatie X en welke effecten worden hier in de literatuur aan verbonden?

In alle auditrapportages geanalyseerd in dit onderzoek, wordt gebruik gemaakt van framing in lijn met Prospect-Theory. 293 citaten zijn hiervoor indicatief, namelijk: 145 citaten voor progress-framing, 87 voor goal-framing, 50 voor attribute-framing en 11 citaten voor risky-choice-framing.

Inzicht in het daadwerkelijke gebruik van framing, kan een startpunt vormen voor onderzoek naar de vraag in hoeverre auditors framing bewust gebruik maken van framing, of bijvoorbeeld hun perceptie van het auditobject laten doorklinken. Aanvullend, kan op basis van dit inzicht dan de vraag te berde worden gebracht of auditors gebruik mogen maken van framing, of dat dit bijvoorbeeld moeilijk verenigbaar is met het streven naar objectiviteit.

Er wordt frequenter gebruik gemaakt van framing in de auditrapportages vanuit de IAF, dan in de rapportages vanuit de wettelijke taak. Ook is de verdeling van citaten over de verschillende subcategorieën van framing minder gelijkmatig in de rapportages vanuit de IAF. Een mogelijke verklaring voor dit verschil in variatie is dat de rapportages van de wettelijke taak worden gezien en ondertekend door één eindverantwoordelijke, terwijl voor de rapportages vanuit de IAF telkens een andere manager tekent. Op basis van het coderen van auditrapportages, waarbij telkens een rapportage geschreven door een andere manager is geselecteerd, kan de oorzaak niet worden vastgesteld.

De verschillende vormen van framing komen vrijwel niet in het zelfde citaat voor. De operationalisatie van goal-framing, progress-framing en risky-choice-framing, betreffen zinsbouw. Het is daarmee in lijn met de vorm van het frame, dat een

citaat moeilijk beide tegelijk kan zijn. Uitzondering op deze regel is attribute-framing waarbij de attributen van een object (onderdeel van een zin) geframed worden. Goal-framing, positief doel actie correleert met positieve attribute-framing bij 6 citaten. De positieve kenmerken van het object te realiseren met een actie wordt benadrukt. Goal-framing gericht op het vermijden van een negatief gevolg, correleert met negatieve attribute-framing bij 2 citaten, waarmee de negatieve kenmerken van het object dat het gevolg is worden benadrukt.

5.2.1. Bijdrage aan de beroepspraktijk

Er is in de data-analyse expliciet onderscheid gemaakt tussen de auditrapportages vanuit de IAF en wettelijke taak. Belanghebbenden zijn daarmee in potentie alle stakeholders van audit (vanuit de 3de, of 4de lijn), met name: de opdrachtgever, de geauditeerde en de auditor. Het verbinden van de theoretische effecten van framing en de aanwezigheid hiervan, kunnen bijdrage leveren aan het gereedschap dat auditors ter beschikking hebben om de boodschap in de auditrapportage effectief over te brengen. Wel is het van belang mogelijke (persoonlijke-, of contextuele-) mitigerende factoren zoals de bestaande perceptie van het auditobject en commitment voor reeds ingezette acties, mee te wegen bij het gebruik van framing. De mate waarin deze aanwezig zijn kan op basis van het analyseren van auditrapportages niet worden vastgesteld. Hier noem ik graag de belangrijkste bevindingen uit dit onderzoek voor een bijdrage aan de beroepspraktijk:

- Het gebruik van goal-framing en attribute-framing in de auditrapportages geschreven vanuit de IAF, is met name positief. In de rapportages vanuit de wettelijke taak wordt daarentegen, de nadruk gelegd op respectievelijk (het voorkomen van) verlies en de negatieve kenmerken van objecten. In lijn met Prospect Theory, zou het gebruik van framing in de rapportages vanuit de IAF verstevigt kunnen worden door negatiever te (goal- en attribute-) framen waarmee gebruik wordt gemaakt van de kracht van de afkeer van verlies.
- De toepassing van progress-framing is overwegend negatief. In de geraadpleegde literatuur wordt beargumenteerd dat dit het commitment voor de ingezette koers vermindert en de potentiële ontvankelijkheid voor alternatieve handelingsopties vergroot. Een interessante vraag is, of een

koerswijziging het beoogde effect van de geanalyseerde auditrapportages is. Dit kan op basis van het coderen van de auditrapportages niet worden vastgesteld, maar biedt een aanknopingspunt voor het eerder benoemde nadere onderzoek naar de mate waarin auditors bewust, gericht gebruik maken van framing.

- In de auditrapportages vanuit de wettelijke taak wordt 'progress-framing, negatief, voortgang onder het referentie niveau', relatief vaak wordt gevolgd door 'goal-framing, negatief gevolg actie'. Hierbij wordt met goal-framing het effect versterkt van het theoretische principe dat het gebruik van negatieve progress-framing de potentiële ontvankelijkheid voor alternatieve acties vergroot. De combinatie van progress framing en positieve goal-framing om een gewenste actie uit te lichten is in potentie nog effectiever.
- De combinatie van (negatieve) attribute-framing en (negatieve)goal-framing versterkt het overtuigende vermogen van de te vermijden, of na testreven doelstelling. Van dit principe wordt nog weinig gebruik gemaakt wat ruimte biedt voor het versterken van de toepassing van goal-framing.

5.3. De invloed van mitigerende factoren op het effect van framing en de betrouwbaarheid van onderzoeksresultaten

De onderzoeksresultaten bieden inzicht in het gebruik van framing in de geanalyseerde auditrapportages van organisatie X en het effect dat dit, volgens de theorie, heeft. Framing wordt in dit onderzoek 'smal' gedefinieerd als een formulering die erop gericht is bepaalde facetten van een boodschap uit te lichten, of de lezer ontvankelijker te maken voor (delen van) deze boodschap. Het frame plaatst dezelfde informatie in een positief, of negatief licht (Kahneman en Tversky 1984). Tijdens de literatuurstudie naar het effect van framing, kwamen mitigerende factoren van invloed op het effect dat framing in de praktijk naar voren. Deze worden met name bepaald door contextuele- en persoonlijke kenmerken van de zender en de ontvanger. Op basis van het coderen van auditrapportages (het auditobject) wordt geen inzicht verkregen in de mate waarin mitigerende factoren het effect van framing in de praktijk beïnvloeden.

Wel is het effect dat framing volgens de theorie heeft, aangetoond in uiteenlopende contexten. Los van de aan- of afwezigheid van mitigerende factoren. Het theoretische effect beschreven is precies dat: een theoretisch effect. Inzicht in het gebruik van framing draagt in potentie bij aan het gereedschap dat auditors ter beschikking hebben om de boodschap van het auditrapport effectief over te brengen. Het effect dat framing heeft, maakt het juist relevant na te gaan in hoeverre auditors van deze kennis gebruik maken in het schrijven van auditrapportages. Daarnaast kan het verkregen inzicht aanleiding geven tot een geïnformeerde discussie over de mate waarin auditors effectief gebruik kunnen, mogen of moeten maken van framing in hun beroepspraktijk.

5.4. De invloed van het auditobject op de relevantie van de onderzoeksresultaten

Eerder onderzoek naar framing is voornamelijk uitgevoerd in een experimentele setting. In dit onderzoek is daarentegen data uit de auditpraktijk geanalyseerd, op basis waarvan is vastgesteld in auditrapportages gebruik wordt gemaakt van framing. In de data-analyse is het onderscheid behouden tussen rapportages geschreven vanuit de 3^{de} en de wettelijke taak. Weinig auditdiensten vervullen beide functies, maar door het behoud van dit onderscheid zijn inzichten in potentie ook relevant voor auditdiensten met (één van) beide functies. Het verkregen inzicht in het gebruik van framing kan bijdragen aan een geïnformeerde discussie over: de mate waarin auditors bewust framen; of auditors zouden mogen/ moeten framen.

Een belangrijke kanttekening bij het doen van onderzoek bij één auditdienst, is dat bevindingen niet gegeneraliseerd kunnen worden naar andere auditdiensten. Wel kan het inzicht een startpunt zijn voor een gesprek over eventueel gebruik van framing in de eigen context. Dit is duidelijk toegelicht in het onderzoeksontwerp (3.1.2.). Aanvullend, zou de onderliggende patronen, of theorie getoetst kunnen worden door (bijvoorbeeld) de selectie van een vergelijkbare en contrasterende casus (Replication strategy Yin 1991 in Miles en Huberman 1990:29). Aanvullende casussen hadden daarnaast de gelegenheid geboden onderzoeksresultaten te anonimiseren.

5.5. Deviatie van het ontwerp en implicaties voor betrouwbaarheid en doelmatigheid

De methodologische keuzes die ten grondslag liggen aan de data-analyse en de waarborgen voor betrouwbaarheid en doelmatigheid zijn nader uitgewerkt in het methodologisch kader van het referaat. De belangrijkste wijzigingen ten opzichte van het onderzoeksontwerp zijn: het toevoegen van een codeerschema, aanvullende waarborgen in het proces van coderen en de toevoeging van het principe van theoretical saturation.

De uitwerking van het codeerschema in het referaat verbindt de literatuurstudie ter specificatie van het begrip framing, met de verschijningsvormen hiervan in de data. De codes zijn letterlijke verwijzingen naar de literatuurstudie, zodat de link duidelijk te volgen is. Om de kwaliteit van het codeerschema te waarborgen is dit ge-reviewd (zie methodologisch kader voor toelichting). Op basis van dit codeerschema zou een onafhankelijke derde de citaten op eenzelfde wijze moeten kunnen classificeren.

De kwaliteit van de onderzoeksresultaten is niet enkel afhankelijk van de literatuurstudie en de daarvan afgeleide codes, maar ook van de kwaliteit van het proces van het coderen zelf. Ik heb gewerkt met codes die indicatief zijn voor de werkzame theoretische principes van een frame. Een alternatieve benadering is bijvoorbeeld het zoeken naar specifieke signaalwoorden. Door deze manier van werken kan beter aan worden gesloten bij het auditobject (validiteit). De keerzijde is dat de invloed van de onderzoeker op de analyse toeneemt en daarmee neemt in potentie de reproduceerbaarheid van de resultaten af. Het Logboek, reviews op het codeerschema en woorden geclassificeerd als 'positief' of 'negatief' zijn daarom als waarborg ingebouwd, maar bieden geen garantie. Ik laat daarom mijn data zien in de rapportage en ga graag in gesprek over de gekozen classificaties. Eén van de belangrijkste leerpunten voor mij in dit onderzoek is het formuleren van een deugdelijk codeerschema.

Aanvullend had de reproduceerbaarheid van de onderzoeksresultaten kunnen worden vastgesteld door het coderen van een selectie citaten door een tweede codeur en het berekenen van Cohen's Kappa. In het methodologisch kader is beargumenteerd waarom dit niet is gedaan, maar hieruit volgt wel dat de minder inzicht wordt verschaft in de reproduceerbaarheid van de onderzoeksresultaten.

In het onderzoeksontwerp is opgenomen dat er ongeveer tien auditrapportages zouden worden geanalyseerd. Bij het proef-coderen van de aanbieding en samenvatting van vijf auditrapportages, viel op hoeveel citaten indicatief voor framing er in de auditrapportages aanwezig waren. Met oog op doelmatigheid heb ik in overleg met mijn afstudeerbegeleider een alternatieve benadering tot datasetselectie gekozen, namelijk: theoretical saturation. Bij het maken van de afweging al dan niet een volgende auditrapportage te coderen is telkens bezien of er nieuwe, of andere conclusies getrokken konden worden op basis van de data. Dit met betrekking tot de vraag 'In hoeverre is risky-choice-, attribute-, goal-progress- framing zichtbaar in de auditrapportages van organisatie X?'. Ik ben gestopt met het selecteren van nieuwe data, toen deze geen nieuwe inzichten meer opleverde in relatie tot de onderzoeksvraag.

Nu ik er op terug kijk, valt op dat er relatief weinig open codes zijn toegekend. Terwijl er in relatie tot framing in lijn met Prospect Theory wel veel inzicht is verkregen op basis van de data-analyse. Het is mogelijk dat er buiten de gehanteerde theorieën en de daarvan afgeleide codes weinig verschijningsvormen van framing in deze auditrapportages voorhanden zijn. Echter, ik ben bang dat ik me tijdens het coderen te zeer heb laten vangen door het gekozen theoretisch kader en bijbehorende codes. In tegenstelling tot bijvoorbeeld 'grounded theory' is in dit onderzoek geen theorie gegenereerd op basis van het coderen van teksten. Er is selectief gecodeerd aan de hand van het codeerschema. Door te focussen op de punten die zich direct verhouden tot de onderzoeksvragen, kan sneller worden gecodeerd. Een valkuil is dat er te selectief wordt gecodeerd en andere patronen in de data over het hoofd worden gezien. Ik vind het moeilijk om een tekst zowel open als gesloten te coderen, in plaats van één van beiden.

Een mogelijke verklaring hiervoor is dat selectief coderen, zoals hierboven omschreven en in dit onderzoek toegepast, de laatste stap is van coderen volgens ‘grounded theory’. Waarbij op weg naar selectief coderen categorieën en codes worden ontwikkeld door continu vergelijk tussen data en voorlopige conclusies (Glaser, 2003: 24). Er zijn daarmee kanttekeningen te plaatsen met betrekking tot de onderzoeks-aanpak. Hieruit volgt dat er geen uitspraken kunnen worden gedaan over framing op basis van de open codes. De rapportage betreft uitsluitend framing in lijn met Prospect Theory. Daar de onderzoeksvragen specifiek gericht zijn op vormen van framing in lijn met de literatuurstudie, heeft dit geen gevolgen voor de validiteit van het antwoord op de vraag ‘In hoeverre is framing (zoals

geoperationaliseerd onder deelvraag a.) zichtbaar in de auditrapportages van organisatie X?’. Wel doet het af aan de kracht van de onderzoeks-aanpak: deels open en deels gesloten coderen.

Misschien had ik beide vormen van coderen afzonderlijk van elkaar moeten doorlopen, beginnende met open coderen en het beantwoorden van vragen als ‘Waar is deze data een voorbeeld van? Wat gebeurt er in de data? Voor welke categorie is deze data indicatief? Etc. (Glaser 1998 : 140). In dit onderzoek zijn de open codes vooral praktisch van aard, bijvoorbeeld de plek waar het frame zichtbaar is coderen vergemakkelijkt de analyse op plaatsgebondenheid.

Code
A. overig, werkzaamheden in het verleden afgerond
B. overig, woorden die de nadruk leggen
C. overig, auditrapportage, 3 ^{de} lijn
D. overig, auditrapportage, 4 ^{de} lijn
E. overig, voorpagina
F. overig, aanbieding en samenvatting
G. overig, aanbevelingen

Literatuurlijst

Artikel: Andriessen, J.H.T.H., Interne of externe beheersing, *Nederlands Tijdschrift voor de Psychologie*, 1972, 27, pp. 173-178.

Artikel: Bargh, J.A. en Chartrand, T.L. The unbearable automaticity of being, *American psychologist*, vol. 54, no. 7, 1999, pp. 462-479.

Artikel: Bernouilli, D. Exposition of a New Theory on the Measurement of Risk, *Econometrica*, 1954, vol. 22, no. 1., pp. 23-36.

Artikel: Blumenthal et al., Do Normative Appeals Affect Tax Compliance? Evidence from a Controlled Experiment in Minnesota, *National Tax Journal*, 2001, 54, pp.125-138.

Internet: Castleman, B. L. en Page, L. C., Summer Nudging: Can Text Messages and Peer Mentor Outreach Increase College-Going Among Low-Income High School Graduates?, http://curry.virginia.edu/uploads/resourceLibrary/9_Castleman_SummerTextMessages.pdf, datum inzage 16/08/2016.

Artikel: Davis, M. A., & Bobko, P. Contextual effects on escalation processes in public sector decision making, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 1986, 37, pp.121-138.

Internet: Dienst Publiek en Communicatie, *CASI 3.0 Campagnestrategie-instrument 3.0*, Ministerie van Algemene Zaken, Den Haag, 2014. <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/brochures/2014/07/01/campagne-strategie-instrument> datum inzage 16/08/16.

Artikel: Edwards, W., The theory of decisionmaking, *Psychological Bulletin*, 1954, vol. 51, no. 4, pp.380-470.

Internet: Egan, M., Nudge Database v1.2 <https://www.stir.ac.uk/media/schools/management/documents/economics/Nudge%20Database%201.2.pdf>, datum inzage 16/08/2016.

Artikel: Emby, C., Control judgments and substantive testing decisions. *Auditing: A Journal of Practice & Theory*, 1994, 13, pp.102-115.

Internet: Electia, Lottery logic, 13 augustus 2013. <https://electia.co.uk/2013/08/13/lottery-logic/>, datum inzage: 22/12/16.

Boek: Grice, H. P., *Logic and conversation*. Opnieuw gepubliceerd in P. Cole & J. L. Morgan (Eds.), *Syntax and semantics 3: Speech acts*, Academic Press, 2004, pp.41-58.

Artikel: Halberg, A.M., en Teigen, K. H., Framing of imprecise quantities: When are lower interval bounds preferred to upper bounds?, *Journal of Behavioral Decision Making*, 22, pp.490-509.

Artikel: Herbert, B., Mackie, D. M. en Schwarz, N., Mood effects on attitude judgments: independent effects of mood before and after message elaboration, *Journal of personality and social psychology*, 1992, 63.4, pp. 585-595.

Internet: Holton, J. A. The Coding Process and Its Challenges, <http://groundedtheoryreview.com/>, online gepubliceerd op 2 april 2010 (volume 9 nr. 1), datum inzage: 21/12/16.

Artikel: Johnson, J.E. en Goldstein, D.G., Defaults and Donation Decisions, *Transplantation*, 2004, vol.78, 12.

Artikel: Koo, M., & Fishbach, A., Dynamics of self-regulation: How (un)accomplished goal actions affect motivation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 2008, 94, pp. 183–195.

Boek: Kahneman, D., *Ons Feilbare Denken, thinking fast and slow* (30^{ste} druk), Amsterdam, Business Contract, 2016.

Artikel: Kahneman, D. en Tversky, A., Choices, Values, and Frames, *American Psychologist*, 1984, vol.39, no.4, pp.341-350.

Artikel: Karevold, K.I. en Teigen, K.H., Progress-framing and sunk costs: How managers' statements about project progress reveal their investment intentions, *Journal of Economic Psychology*, 2010, 31, pp.719–731.

Artikel: Karevold, K. I. en Teigen, K.H., Looking back versus looking ahead: Framing of time and work at different stages of a project. *Journal of Behavioral Decision Making*, 2005, 18, pp.229–246.

Artikel: Küberger, A., The Influence of Framing on Risky Decisions: A Meta-analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 1998, Vol. 75, No.1., p. 23-55.

Artikel: Levin, I. P. en Gaeth, G. J., Framing of attribute information before and after consuming the product. *Journal of Consumer Research*, 1988, 15, pp. 374–378.

Artikel: Levin, I.P., Gaeth, G.J., Schreiber, J. & Lauriola, M., A new look at framing effects: distribution of effect sizes, individual differences, and independence of types of effects, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 2002, 88, pp.411-429.

Artikel: Levin, I. P., Schneider, S. L. en Gaeth, G. J., All frames are not created equal: A typology and critical analysis of framing effects. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 1998, 76, pp.149–188.

Artikel: Levin, I. P., Schnittjer, S. K. en Thee, S. L., Information framing effects in social and personal decisions. *Journal of Experimental Social Psychology*, 1998, 24, pp.520–529.

Artikel: MC Kenzie, C. R. M. en Nelson, J. D. What a speaker's choice of frame reveals: Reference points, frame selection, and framing effects. *Psychonomic Bulletin and Review*, 2003, 10, pp.596–602.

Artikel: Meyerowitz, B., E. en Chaiken, S. The effect of message framing on breast self-examination attitudes, intentions, and behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1987, vol.52, pp.500–510.

Boek: Miles, M.B. & Huberman Z. M., *An Expanded Sourcebook: Qualitative Data Analysis*, Sage Publication, Londen, 1994.

Artikel: Mussweiler, F. en Strack, F., The enigmatic anchoring effect, *Journal of Personality and Social Psychology*, 1997, Vol.3., No.3, pp.437-446.

Artikel: O'Keefe, D. J., & Jensen, J. D., The relative persuasiveness of gain-framed and loss-framed messages for encouraging disease prevention behaviors: A metaanalytic review. *Journal of Health Communication*, 2007, 12, 623-644.

Artikel: O'Keefe, D. J., & Jensen, J. D., The relative persuasiveness of gain-framed and loss-framed messages for encouraging disease detection behaviors: a meta-analytic review, *Journal of Communication*, 2009, 296-316.

Artikel: Oppenheimer, D. Consequences of Erudite Vernacular Utilized Irrespective of Necessity: Problems with Using Long Words Needlessly, *Applied Cognitive Psychology*, 2006, 20, pp.139-156.

Artikel: Petty, R. E. en Cacioppo, J. T. The elaboration likelihood model of persuasion. *Advances in experimental social psychology*, 1986, 19, pp. 123-205.

Internet: Renes R.J. , Putte B. van de, Breukelen R. van, Loef J., Otte M. en Wennekers C. Gedragsverandering via campagnes, Dienst Publiek en Communicatie, Ministerie van Algemene Zaken, 2011. <https://www.communicatierijk.nl/vakkennis/c/campagnes/inhoud/gedragsverandering-via-campagnes>, datum inzage: 16/08/16.

Artikel: Schoorman, F. D., Mayer, R. C., Douglas, C. A. en Hetrick, C. T. Escalation of commitment and the framing effect: An empirical investigation, *Journal of Applied Social Psychology*, 1994, 24, pp.509-528.

Artikel: Sanford, A. J., Dawydiak, E. en Moxey, L. M. A unified account of quantifier perspective in discourse, *Discourse Processes*, 2007, 44, pp.1-32.

Artikel: Sanford, A. J., Fay, N., Stewart, A. en Moxey, L. Perspective in statements of quantity, with implications for consumer psychology, *Psychological Science*, 2002, 13, pp.130-134.

Artikel: Shane, F. , Cognitive Reflection and Decision Making, *The Journal of Economic Perspectives*, 2005, vol. 19, no. 4, pp. 25-42.

Artikel: Teigen, K. H., More than X is a lot: Pragmatic implicatures of one-sided uncertainty intervals. *Social Cognition*, 2008, 26, pp.379-400.

Artikel: Sher, S. en McKenzie C.R.M. Information leakage from logically equivalent frames, *Cognition* 2006, 101, pp.467-494

Artikel: Teigen, K. H., Halberg, A.-M., en Fostervold, K. I., Single-limit interval estimates as reference points. *Applied Cognitive Psychology*, 2007, 21, pp.383-406.

Boek: Thaler, R.H., Sunstein, C.R., *Nudge: Improving decisions about health, wealth and happiness*, Yale University Press, New Haven & London, 2008.

Artikel: Trope, Y., Liberman, N. en Nussbaum, S. Creeping Dispositionism: The Temporal Dynamics of Behavior Prediction, *Journal of Personality and Social Psychology*, 2003, vol. 84, No. 3, 485-497.

Artikel: Tversky, A. en Kahneman, D., Judgment under uncertainty: Heuristics and biases, *Science*, 1974, 185, pp.1124-1131.

Artikel: Tversky, A. en Kahneman, D., The framing of decisions and the psychology of choice. *Science*, 1981, 211, pp.453-458.

Afstudeeronderzoek L. Loots, kwalificatie 'vertrouwelijk'

Artikel: Wänke, M. What is said and what is meant: Conversational implicatures in natural conversations, research settings, media, and advertising. In K. Fiedler (Ed.), *Social communication*, 2007, pp. 223–256 New York: Psychology Press.