

ARTIKELN | 1 JUNI 2022

STAKEHOLDERARENA – STAKEHOLDERS IN EEN GLADIATORENPAK?

Auteur: Fabienne Boletis MSc RO ACAMS - Ir. Tjibbe Moed RO CIA CRMA CCSA - Erwin Mol MSc RO

Beeld: Hank Paul - Mark König

Leestijd: 4 min



Het klinkt alsof we het gaan hebben over een Romeinse arena waarin stakeholders in een gladiatorenpak met elkaar het gevecht aangaan, maar niets is minder waar. In een stakeholderarena komen internal auditors en hun stakeholders bijeen om de dialoog aan te gaan waarin de stakeholders hun ervaringen, klachten, verwachtingen en wensen voor de toekomst delen.¹

Als internal auditors zijn wij actief bij veel verschillende bedrijven: groot en klein, formeel en informeel, Nederlandse en internationaal. Maar dat internal audit waarde toevoegt, zie je overal. Hoe mooi is het dan als je nog meer waarde kunt toevoegen door een open gesprek aan te gaan met je stakeholders, door goed te luisteren hoe zij internal auditors en de internal auditfunctie zien en waar groeimogelijkheden zitten. De stakeholder arena's die wij georganiseerd hebben zijn erg goed gevallen bij zowel de stakeholders en de internal auditors. Ben jij er ook klaar voor?

[Van afspraak naar afspraak rennen](#)

AUDIT

MAGAZINE

Het is belangrijk om af en toe een moment van reflectie te hebben en om stil te staan bij wat wij, als internal auditors doen. Vaak rennen we van afspraak naar afspraak, maar een moment nemen om feedback te vragen en hier zorgvuldig mee aan de slag gaan kan in de praktijk vaak beter. Feedback door middel van enquêtes of gesprekken zijn altijd waardevol. Wat soms nog waardevoller kan zijn, is om meerdere stakeholders (bestaande uit auditees en opdrachtgevers) bij elkaar te brengen en met elkaar in gesprek te gaan over wat goed gaat en wat beter kan. Bij een stakeholderarena wordt dat gesprek gefaciliteerd door in drie rondes zoveel mogelijk input op te halen om als internal auditfunctie en als auditors te groeien. Maar hoe werkt dit precies?



Ready, set, go!

In een stakeholderarena zijn er drie rondes en elke ronde wordt gemodereerd door een onafhankelijke moderator. De stakeholders zitten in het midden van de 'arena' en de internal auditors daaromheen.

Ronde 1

In de eerste ronde hebben alleen de stakeholders het woord. De onafhankelijke moderator bespreekt de diensten die internal audit levert met de aanwezige stakeholders. Deze vragen kunnen bijvoorbeeld worden gesteld: wat is jouw ervaring met de diensten en de manier waarop diensten worden geleverd door internal audit? Wat is het imago van internal audit? Tijdens de eerste ronde mogen de internal auditors (nog) niet aan het woord komen (en ja, dat is soms moeilijk).

Ronde 2

In de tweede ronde krijgen de internal auditors de gelegenheid om vragen te stellen aan de stakeholders. Hierbij ontstaat een dialoog over wederzijdse verwachtingen met de bijbehorende oorzaken van goede en minder goede samenwerking. Zo ontstaan ideeën voor verbetering.

Ronde 3

In de derde ronde zullen de internal auditors (zonder de stakeholders) de stakeholderarena evalueren om naast persoonlijke groei ook concrete, functiebrede verbeterpunten op te stellen om de dienstverlening als geheel te verbeteren.

Tijdens de stakeholderarena kun je in een veilige omgeving vragen stellen over hoe je als internal auditor en als internal auditfunctie wordt gepercipieerd

Kwaliteitsbewaking en -verbetering

AUDIT

MAGAZINE

Eerst een klein stukje regelgeving. IPPF Standaard 1310 benoemt het volgende: 'Het hoofd van de internal auditfunctie moet een programma voor kwaliteitsbewaking en – verbetering ontwikkelen en in stand houden, dat alle aspecten van de internal auditfunctie bestrijkt.'

Waar standaard 1311 ingaat op de interne evaluaties, gaat standaard 1322 in op de externe evaluaties. Een stakeholderarena kun je voor beide onderdelen inzetten, maar laten we voor nu kort inzoomen op interne evaluaties. Interne evaluaties voer je (idealiter) minimaal jaarlijks uit, maar hoe je de interne evaluatie insteekt, is aan de internal auditfunctie zelf.

Ervaringen interne evaluatie Audit Rabobank en KPMG

Audit Rabobank bestaat uit 280 collega's. Dat zijn veel collega's, met ieder zijn eigen stijl en expertise en daardoor zijn evaluaties van groot belang om de consistentie tussen de internal auditors te waarborgen. Audit Rabobank voert jaarlijks in samenwerking met collega's van KPMG een interne evaluatie uit. Dit jaar heeft Audit Rabobank als onderdeel van deze interne evaluatie voor het eerst gewerkt met een stakeholderarena. Bij de voorgaande evaluaties werd voornamelijk feedback opgehaald bij stakeholders door middel van individuele interviews en door het analyseren van de feedbackformulieren per individuele opdracht. Wat ontbrak in de evaluatie was een dialoog tussen stakeholders onderling en met de auditors.

Met het houden van een stakeholderarena wil(de) Audit Rabobank deze dialoog versterken. Tijdens de stakeholderarena kun je in een veilige omgeving vragen stellen over hoe je als internal auditor en als internal auditfunctie wordt gepercipieerd. Zo kun je de kwaliteit bewaken en verbeteren als individu en als functie. De diverse stakeholders waren erg enthousiast en waardeerden de kwetsbare opstelling en dialoog.

Hoe mooi is het dat je nog meer waarde kunt toevoegen door een open gesprek aan te gaan met je stakeholders

Onderwerpen zoals innovatie, aligned assurance en het delen van best practices zijn een aantal verbeterpunten voor Audit Rabobank. Uiteraard komen niet alleen verbeterpunten aan bod, maar staan we ook stil bij wat goed gaat. In de stakeholderarena's zijn mooie voorbeelden genoemd die de internal auditors ruimschoots verdiend hebben. Woorden zoals toegankelijk, respect, kwaliteit, goede dialoog en trusted partner zijn maar een paar voorbeelden; maar het zijn kwalificaties waar we trots op mogen zijn.

Noot

1. [Klantarena volgens Jeroen Geelhoed, Hans van de Loo & Salem Samhoud \(raamstijn.nl\)](#)

Over

Fabienne Boletis MSc RO ACAMS is manager bij KPMG en ondersteunt internal auditfuncties op het gebied van co- en outsourcing en bij hun ontwikkeling.

Ir. Tjibbe Moed RO CIA CRMA CCSA is manager van Quality, Knowledge & Innovation (Professional Practice) bij Audit Rabobank.

Erwin Mol MSc RO is partner bij KPMG en adviseert internal auditfuncties op het gebied van strategische ontwikkeling, kwaliteitstoetsing en co- en outsourcing.

Benieuwd naar onze ervaringen met betrekking tot het faciliteren/organiseren van stakeholderarena's? Neem dan gerust contact met ons op.

AUDIT

MAGAZINE

Tags: Internal auditfunctie

Bron url: <https://auditmagazine.nl/artikelen/stakeholderarena-stakeholders-in-een-gladiatorenpak/>