



Oprechte aandacht

Op mijn vraag wat hem drijft wist hij zo snel geen antwoord. Het leidinggeven zat 'm in het bloed en hij was ondertussen erg vergroeid met zijn organisatie. Wat later antwoordde hij: 'Eigenlijk zie ik mijn organisatie als een kind in de bloei van zijn leven en mijzelf als een ouder die het wil opvoeden en begeleiden. Vaak gaat het goed en gebeurt er veel moois. Soms moet ik duidelijke doelen stellen en vermanend optreden. Ja, als ik een vergelijking wil maken om te duiden wat mij drijft, dan zou het deze zijn.'

Even later in het gesprek vroeg ik wat voor hem en zijn organisatie de internal auditfunctie betekent. Weer was het even stil, maar sneller dan daarvoor antwoordde hij: 'Ik zie Internal Audit als de huisarts in het kleine dorp waar ik opgroeide. Die kende het hele gezin, kwam soms ongevraagd en onverwacht langs en legde de vinger op de zere plek. Hij gaf gevraagd en ongevraagd advies. Als een van de kinderen zich niet lekker voelde kwam hij kijken, maakte een analyse en schatte het belang in van wat gedaan moest worden. Dan schreef hij het juiste medicijn voor of beval aan naar een specialist te gaan. Als de kinderen ongezond leefden wist hij dat met gevoel voor de situatie helder te maken en verandering aan te brengen. Soms legde hij een blinde vlek in de opvoeding bloot

en sprak de ouders hierop aan. Hoe ongemakkelijk dat ook voor de ouders moet zijn geweest. Al gaat de vergelijking wellicht niet helemaal op, zij komt toch redelijk in de buurt.'

Deze huisarts uit dat kleine dorp heeft statuur, weet van zaken en komt langs om anderen te bewegen. Hij heeft tact en weet dat hij soms ongeliefd is en moet zijn. Hij wordt gedreven door oprechte aandacht voor de ander en het goede. En is daardoor relevant.

De vraag of het internal auditvak nog wel relevant is hoor ik de laatste jaren helaas steeds vaker. Tijdens bijeenkomsten, zoals vorig jaar de IIA Conference in London, kwam dit thema vaak zelfs prominent aan bod in diverse presentaties. Mogelijk ingegeven door de toenemende kwaliteit van risk management- en complianceafdelingen, of is er iets anders aan de hand? Ik kan het dan niet nalaten terug te denken aan de hiervoor genoemde vergelijking en me af te vragen waarom er tegenwoordig niet meer zoveel 'betrokken huisartsen in kleine dorpjes' zijn. Er zijn meer geavanceerde tools bijgekomen, mensen worden mondiger, hele legers specialisten zijn opgeleid en het wordt steeds drukker. Maar is er nog sprake van echte aandacht voor de ander? Iemand die de tijd neemt te luisteren naar wat er echt gebeurt en die wil begrijpen? Die gevoel heeft voor de situatie en van daaruit een analyse maakt van wat goed is en beter moet.

Die specialisten inschakelt als het nodig is en het prima vindt soms ongemakkelijk te zijn.

Als ik dan terugkijk naar de vraag of Internal Audit nog wel relevant is, dan is het antwoord betrekkelijk simpel. Oprechte aandacht máákt relevant. Dus start jezelf te oefenen in luisteren en durf oprecht aandachtig te zijn. Jouw relevantie is de beloning.

Willem van Loon is als docent en examinator verbonden aan de Executive Internal Audit Program van de Universiteit van Amsterdam. Daarnaast is hij hoofd Internal Audit van Triodos Bank nv.