

Storytelling en auditrapporten

Maak een verhaal van je audit

Linda Bouwknecht en Mark Leermakers – IIA Innovation Award 2018

DELA
voor elkaar

Storytelling in onze auditrapporten vergroot de impact van onze audits significant

'The world is changed by examples, not by opinions'

Sinds wij storytelling inzetten om met een verhaal onze boodschap over te brengen, krijgen wij alleen nog maar complimenten over ons auditrapport.

De wijze waarop we dat doen en onze overtuigingen daarbij willen we graag delen met andere internal auditors.

Storytelling hielp ons om een patroon van rapporteren te doorbreken om de centrale boodschap scherp te krijgen en te verwoorden. Met applaus!

DELA
voor elkaar

Internal Audit Dela – Waarom?

Wij dragen bij aan verandering en worden hier ook om gevraagd



magiër



leuk



leren



betekenis



verbinding

DELA
voor elkaar

Onze opdracht

Maak de boodschap compact en geen zoektocht voor de lezer

- Zie de verantwoordingsinformatie in het rapport los van de boodschap.
- Richt je op: wat wil ik echt vertellen?
- Neem de lezer mee door beeldend te beschrijven
- Geen opsommingen
- Sluit de terminologie aan bij de lezer.

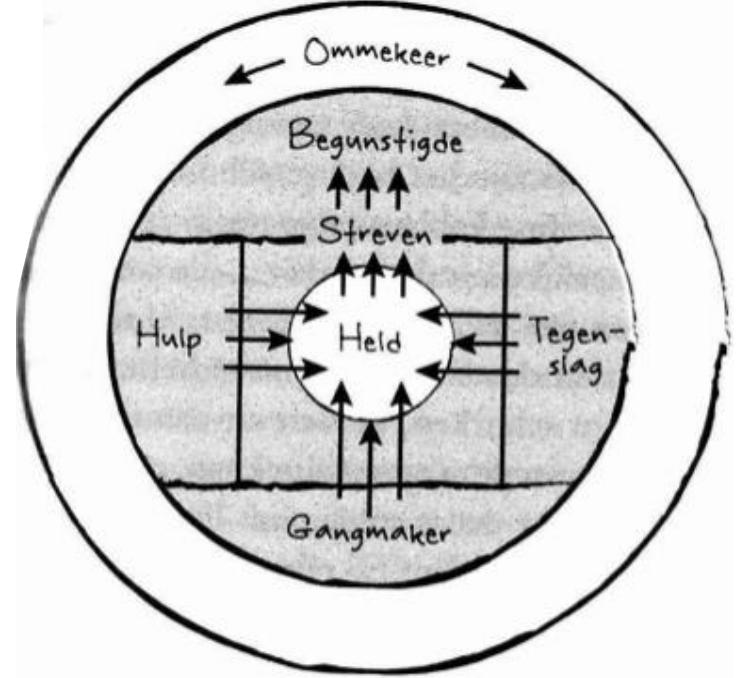
DELA
voor elkaar

Waarom een verhaal?

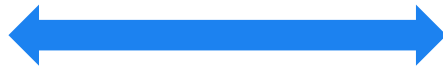


5 Wetten van Aristoteles

Kloof tussen
verwachting en
resultaat



Verhaal



Verandering

Voorbeeld

Titel centrale boodschap

Stel je eens voor; DELA zou een pretpark exploiteren met een bijbehorend parkeerterrein van zo'n 4.000 parkeerplaatsen. Dit parkeerterrein is opgedeeld in 12 vakken. Bezoekers van het pretpark kopen een dagkaart voor de slagboom en worden door verkeersbegeleiders van DELA naar een vak gewezen.

Wanneer we de activiteiten over een gehele dag bekijken, dan valt op dat:

Verhaal...

Tekst centrale boodschap

Als we nu bovenstaand voorbeeld vergelijken met het inkoopproces bij DELA, zien

1. Centrale boodschap met kort verhaal

2. Oordeel
 3. Belangrijkste bevindingen
- Bijlagen

DELA
voor elkaar

Verleiden tot verandering



DELA
voor elkaar

Voorbeelden uit onze verhalenmachine
(om een beeld te krijgen, maar er zit meer aan vast....)

"Wat een helder verhaal",
"Dit komt wel even binnen",
"Ik vond het erg leuk (maar niet de boodschap)",
"Ik wil meer verhalen"

Mogelijk verhaal (als start van auditrapport)

Het is maandagochtend 2 januari 2018. Een man is net wakker en zit achter zijn laptop in de keuken. Hij neemt een hap van zijn laatste oliebol die nog is overgebleven van oudejaarsavond. Naast hem ligt op de keukentafel een

Oud (bij gegevensonderzoek)

Uit een onderzoek in een bedrijf bleek dat 37% van de medewerkers wist waar de organisatie voor staat, dat 20% van de medewerkers enthousiast was over de doelen van de organisatie, dat 20% van de medewerkers een relatie kon leggen tussen de eigen taken en de doelen van de organisatie, dat 15 % vond dat de organisatie hen steunt de doelen te realiseren en dat, tot slot, slechts 20 % van de medewerkers de eigen organisatie vertrouwde. Allemaal getalletjes. Maar wat zegt het? Dat de medewerkerstevredenheid niet erg hoog is en dat er sprake is van verwarring over de koers van het bedrijf?

Nieuw

If, say, a soccer team had these same scores, only 4 of the 11 players on the field would know which goal is theirs. only 2 of the 11 would care. only 2 of the 11 would know what position they play and know exactly what they are supposed to do. And all but 2 players would, in some way, be competing against their own team members rather than the opponent.

Waarom willen wij dit? Dit is ons verhaal

Internal audit 2020 – Samen doen

Wie vóór 1937 over een begraafplaats liep, zag een duidelijk verschil. De mensen met geld kregen een praalgraf, de minderbedeelden kregen hooguit een schep te leen om het graf voor hun dierbare zelf te graven. Vanuit de overtuiging dat ieder mens, ongeacht de sociale status, een waardig afscheid verdiende, werd in Eindhoven de vereniging 'Draagt Elkanders Lasten' opgericht. Steeds meer mensen sloten zich aan bij die vereniging. Waardoor de oprichters in 1942 besloten haar om te dopen tot coöperatie DELA.

Die coöperatie groeide en om ervoor te zorgen dat de financiële zaken goed en beheersbaar werden uitgevoerd, werd er in de jaren '90 een interne accountantsdienst (IAD) opgezet. Zij gingen aan de slag om een deel van het werk van de externe accountant uit handen te nemen, waarmee de kosten werden gedrukt. Zo leverde de IAD een bijdrage aan een betaalbaar én waardig afscheid. In die tijd lag de focus vooral op de cijfers. De medewerkers van de IAD ervaarden regelmatig weerstand en stonden te boek als controleurs die voornamelijk oog hadden voor de regeltjes en de wettelijke verplichtingen.

Maar tijden veranderen. Net als dat DELA ooit is ontstaan uit een ambitieus idee, heeft DELA zichzelf een nieuwe uitdaging gegeven in de vorm van het gewaagde doel: het leven méér betekenis geven. Om haar doel binnen bereik te krijgen en te houden, heeft de IAD de taak om de lat hoog te houden en haar collega's te helpen de coöperatie verder te ontwikkelen.

Wij zijn de IAD, en dus is er voor ons een andere rol weggelegd. We doen meer dan enkel de rode vlag hijsen of ons primair richten op het uitvoeren van financiële controles. Als auditors gaan we het gesprek aan. We benoemen de zaken die anders onbenoemd blijven en nodigen onze collega's uit om samen aan de slag te gaan. Zo worden we de aanjagers van het gewaagde doel.

We handelen daarbij vanuit een diepe overtuiging dat er op een verantwoordelijke manier ook vrijheid mag worden genomen en we als DELA moeten handelen binnen de kaders die we met elkaar zijn overeengekomen. Dit betekent ook dat er ruimte moet zijn om te kunnen leren van gemaakte fouten. We moeten het samen doen en dat samen doen vinden wij belangrijk. Onze audits zijn daarom betekenisvol en voor eenieder bijzonder.

Wat blijft is onze onafhankelijkheid. Binnen DELA gaan we onbevooroordeeld te werk. Dat doen we door onze rug recht te houden en ons hard te maken voor integriteit. We zijn dat verplicht, er wordt immers op ons gerekend. Des te meer motiveert dat ons om elkaar scherp te houden en de best mogelijke prestatie te leveren. Voor onze leden en natuurlijk voor elkaar.

Daarmee willen we ons steeds meer gedragen als een bron van inspiratie. Als collega's op zoek zijn naar inspirerende sturing, staan wij voor ze klaar. We willen collega's vanuit alle afdelingen laten inzien dat onze bijdrage niet lastig en tijdrovend is, maar vooral in het belang van de coöperatie. Onze verandering is pas geslaagd als we voorgoed hebben afgerekend met zowel onze eigen afvinkcultuur als die van DELA.

Maar voor ons houdt het daar niet op. We blijven onszelf uitdagen en kritisch naar onze rol kijken. De verbeteringen die we samen realiseren, inspireren ons om een nog grotere ambitie na te jagen. Zoals ooit in 1937 de oprichters solidariteit nieuwe betekenis gaven, willen wij de rol van Internal Audit een nieuwe betekenis geven. Door anderen te motiveren om voortdurend te blijven leren, ze te helpen en te inspireren en zo de lat hoog te houden.

Internal Audit 2020. Dat is wat we tot ver buiten de grenzen van onze coöperatie met elkaar willen uitdragen.

The logo for DELA consists of the word 'DELA' in a large, bold, teal serif font, with the phrase 'voor elkaar' in a smaller, teal sans-serif font directly below it. The logo is set against a white background within a rounded rectangular frame.



Dank voor uw aandacht

DELA
voor elkaar