

# Nut en noodzaak burgeraudits in de netwerksamenleving

Hein Albeda

Adviseur participatie en verantwoording



# Wat is het doel van audits?

- *“Een waarborg voor doelmatige en doeltreffende beleidsuitvoering”*
- Weten wat er gebeurt
- Zien hoe het geborgd is
- Leren van de goede en minder goede punten
- Om Vertrouwen te bieden

*Het doel is het verschaffen van (additionele) zekerheid aan de opdrachtgever (auditée) of derden (maatschappelijk verkeer) wikipedia*

#schande, plz RT #gemeente

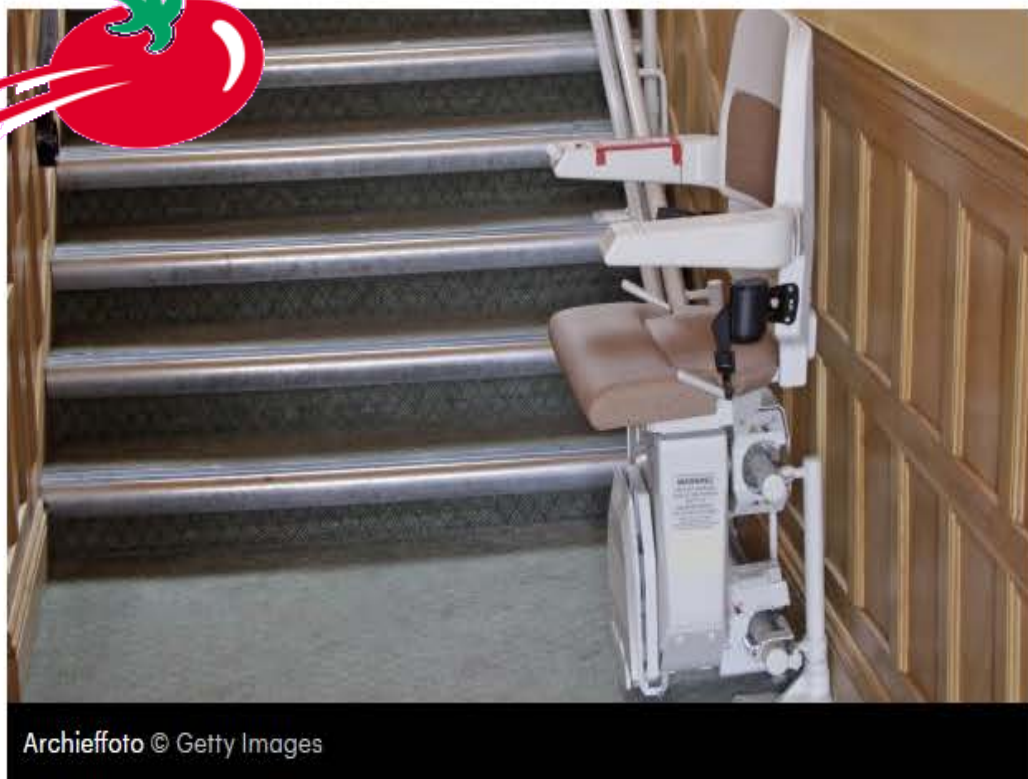
Topnieuws



:  
oordeelde  
rd

01 mei 2015 15:34

## 90-jarige krijgt geen traplift van gemeente: 'Had hij maar moeten verhuizen'



Archiefphoto © Getty Images



'Verban gevaarlijke reuzenberenklauw uit Nederland'



Autopsie Nederlands stel in Dominicaanse Republiek afgerond



Udo D. krijgt zes jaar cel en tbs voor doodslaan willekeurige vrouw



Gemeente: het ligt genuanceerder, heeft te maken met zorginstelling, corporatie, buurt en familie

en Rijn heeft van zijn gemeente geen traplift heeft met traplopen. De gemeente verwijt er problemen met traplopen zouden moeten verhuizen.





# #Kendoe

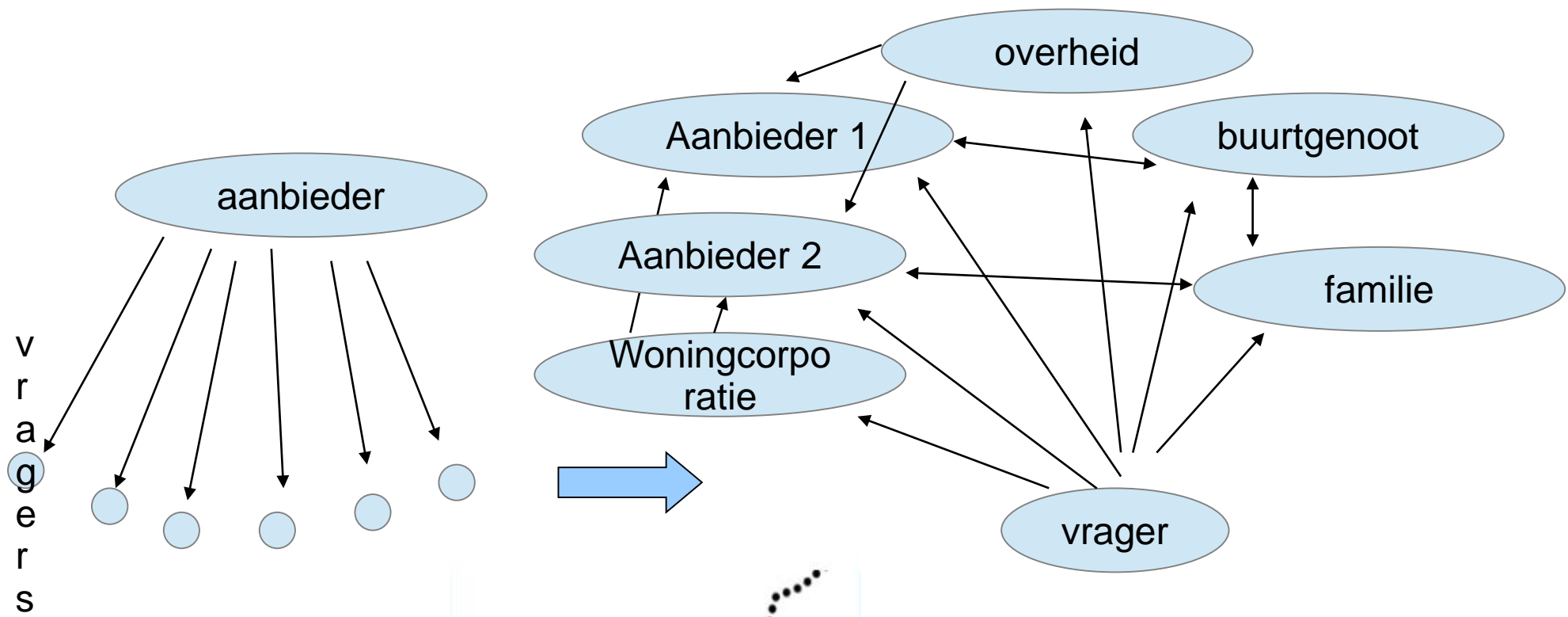


Utrecht maken  
we samen

3



# Van aanbod- naar vraagsturing en eigen kracht



Bij de aanbieder de belangrijke informatie



Bij de vrager de belangrijke informatie

# Netwerken en grensvervaging

- Klanten worden prosumers
- Bevoegdheden onduidelijk
- Grenzen vervagen
- Iedereen is verantwoordelijk
- Echte vernieuwing zit tussen domeinen
- Hypertransparantie op eigen voorwaarden en normen, van #pgbalarm tot wikileaks
- In netwerken reputatiemanagement



# Netwerk governance

	Traditioneel leiderschap	Netwerkleiderschap
Opbouw	Hiërarchie	Nevenschikking
Start bij	Inhoud/analyse	Verbinding
Proces	Lineair	Circulair en asynchroon
Gezag	Volgt uit functie	Volgt uit sociaal kapitaal, en inspiratie
Kracht	Afdwingbaar	Niet afdwingbaar
Invloed op basis van	Vertegenwoordiging en macht	Enthousiasme en weerklank
Leiderschap ontwikkelt naar	Democratisch leiderschap	Wisselend zwermleiderschap
Duur	Conform zittingstermijn	Tijdelijk
Verantwoording	Transparant en gericht op meetbare feiten	Horizontaal en gebaseerd op <i>storytelling</i>
Afbreukrisico	Fouten	Incidenten, gebrek aan resultaat en achterblijvende groei
Evaluatie	SMART	Fuzzy

# Audits

- Compliance: rechtmatigheid en legitimiteit
  - Performance audit: effectiviteit en efficiency
  - Public value audit: waardecreatie in netwerk
  - Social impact audit: maatschappelijke gevolgen van beleid
- 
- Verschaffen van zekerheid aan opdrachtgever of derden (maatschappelijk verkeer)



# Vertrouwen winnen met burgeraudit

- Burgervisitatiecommissie
- Burgerjury
- De Tweede Mening
- Bewonersschouw
- ...



# Wie kan wat beoordelen?

*Dit vliegtuig is gecontroleerd door een burgercommissie?*



# Risico's en Kansen

*the fish is the least capable of understanding the water*

Kwaliteit burgerauditeurs aanwezig?

Andere kwaliteit, burgers zien zaken die insiders niet zien

Moeilijk stuurbaar, geeft ongemak en angst

Moeilijk stuurbaar, geeft vertrouwen

Wat als kritiek keihard? Blijft er dan steun audit?

Oprechte interesse in follow up

Wanneer telt representativiteit?

Als je het niet organiseert, komen er ook burgers die van alles beweren, maar dan zonder feiten

Wil men nog deelnemen, als er van de opvolging weinig terecht komt?

#schande, plz RT #gemeente



Topnieuws

01 mei 2015 15:34

## 90-jarige krijgt geen traplift van gemeente: 'Had hij maar moeten verhuizen'



:  
oordeelde  
rd



'Verban gevaarlijke reuzenberenklauw uit Nederland'



Autopsie Nederlands stek



Burgeraudit van bewoners Alphen: Wij hebben gekeken De gemeente heeft zorgvuldig geoordeeld



Brandweer maar had e Hellevoetsl kunnen red

Een man van 90 uit Alphen aan den Rijn heeft van zijn gemeente geen traplift gekregen, ondanks dat hij moeite heeft met traplopen. De gemeente verwijt hem dat hij had kunnen weten dat er problemen met traplopen zouden ontstaan, daarom had hij eerder moeten verhuizen.



# Waarom burgeraudit?

*Vertrouw ons, het ligt genuanceerder*

- Netwerkgovernance: meerdere perspectieven
- Iedereen kijkt al mee, waarom niet gebruiken?
- Om nuance te behouden en reputatiemanagement op orde te hebben
- Als rechtmatigheid  $\neq$  ervaren rechtvaardigheid
- Vertrouwen bouw je niet meer alleen

# Wat was het doel van de audit?

*Het doel is het verschaffen van (additionele) zekerheid aan de opdrachtgever of derden (maatschappelijk verkeer)*

- Vertrouwen bouwen. Dat kan niet overal met burgers, maar zeker niet zonder



Bedankt,  
de presentatie staat ook op twitter

@heinalbeda