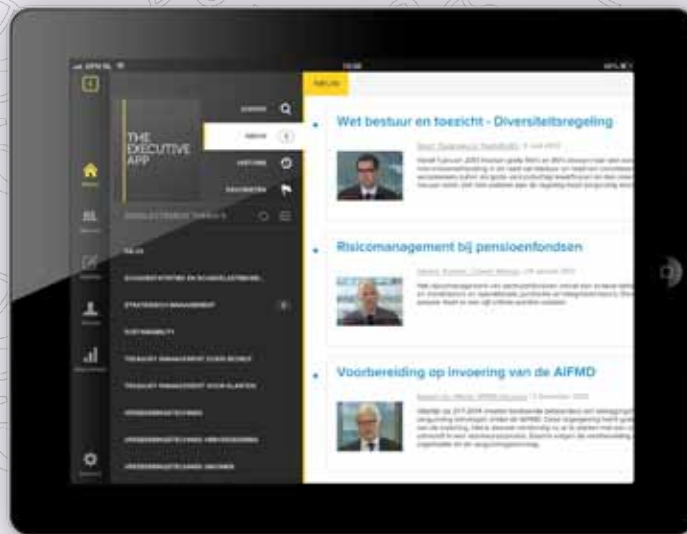


Door **Annemieke Diekman**
Fotograaf **Angelo Goedemondt**

STEVEN VAN EIJCK EN MARK VAN DE WEIJER

“The Executive App versterkt kennis top financiële sector”



De kurken knallen. Met een mooi glas Cremant wordt de samenwerking beklonken tussen de partners in The Executive App. We schrijven 20 juni 2013. De contracten zijn getekend en Bob Seemann brengt een toast uit op iedereen die de lancering van deze innovatieve multimediale iPad-app voor het topkader van de financiële sector mogelijk heeft gemaakt.

De oprichting van The Executive Academy en de ontwikkeling van The Executive App is niet over een nacht ijs gegaan. Steven van Eijck en Mark van de Weijer blikken terug en kijken vooruit.



Mark van de Weijer (links) en Steven van Eijck (rechts)

Even terug in de tijd

Afgelopen vijftig jaar heeft het cursusaanbod van NIBE-SVV een enorme kwaliteits-slag gemaakt. De eerste cursus die Steven van Eijck in samenwerking met - toen nog - NIBE gaf, was een belastingcursus. 'We dachten dat dit het helemaal was', herinnert Van Eijck zich. 'We behandelden alle belastingen in een notendop en stelden de cursus open voor iedereen, van adviseurs van bijstandsmoeders tot fondsbeheerders. In de praktijk bleek het veel te breed en de cursus flopte enorm omdat we helemaal geen rekening hadden gehouden met de verschillende doelgroepen. Een ervaring rijker hebben we die cursus opgesplitst in een groot aantal cursussen voor uiteenlopende doelgroepen en die worden nog steeds uitgedragen door NIBE-SVV.'

In die begintijd werden de cursussen volgens Van Eijck vooral mono-disciplinair vormgegeven en benaderd vanuit een verkokerde blik: iemand verkocht verzekeringsproducten of verstrekte kredieten en volgde daarvoor een cursus. Al snel bleek binnen de sector echter dat er meer behoefte was aan een klantgerichte benadering. 'Daarbij keken medewerkers

van banken op een veel integralere en meer contextgerichte manier naar het hele hebben en houden van hun klanten, en speelden in op hun specifieke behoeften. Deze verandering in de sector vroeg om een meer multidisciplinair cursusaanbod.'

NIBE-SVV speelde daar op in, maar aan die bredere aanpak ontbrak nog wel iets, namelijk de bediening van het topsegment. In feite stopte alles bij HBO-niveau, bij het niveau van een financiële planner of een kredietadviseur. Steven van Eijck heeft toen vervolgens een blauwdruk neergelegd bij toenmalig NIBE-directeur Joop van Kessel: 'Je zou het topkader apart moeten bedienen met een eigen blad, eigen workshops en met eigen informatievoorziening, zodat zij zich ook geborgd voelt door NIBE.'

Niet dat daar op dat moment vanuit het topkader al veel behoefte aan was. Als bestuurders al een cursus of opleiding volgden deden ze dat aan Nyenrode of aan de Erasmus. NIBE was tot dan toe niet het aangewezen instituut voor kennisoverdracht aan de bestuurlijke top van de financiële sector. Het heeft dan ook

nog jaren geduurd voordat het idee van Van Eijck verder werd opgepakt.

Wind in de zeilen

En dan breekt in 2008 overal in de wereld de financiële crisis uit met de daaropvolgende economische teruggang. Als het eerste stof is neergedaald, komt de Nederlandse overheid in actie. Een van de conclusies is dat het mede zo fout heeft kunnen lopen in de financiële sector door het gebrek aan relevante kennis bij de bestuurders. Als onderdeel van het toezicht komt er vervolgens een geschiktheidstoets voor bestuurders in de financiële sector, evenals de verplichting vanuit de governance codes een structuur in te richten voor permanente educatie.

Voor NIBE-SVV was dit het laatste duwtje in de rug. Volgens Steven van Eijck vielen er twee dingen mooi samen. 'Bob Seemann zag in dat dit wel eens het moment zou kunnen zijn om een Executive Academy, zoals het toen in de wandelgangen al heette, op te starten en Mark van de Weijer had de skills in huis op het gebied van kennisoverdracht aan het topkader. Alles viel op zijn plaats en we hebben een

hele grote knoop doorgehakt: We richten een topkader kennisinstituut voor de financiële dienstverlening op, The Executive Academy.'

The Executive App

The Executive App is het pronkstuk. 'De App is wat ons uniek maakt ten opzichte van andere aanbieders. Niet in het minst door de hoogwaardige content, die wordt geleverd door de partners in de App. Naast KPMG, NautaDutilh en Towers Watson zijn dat nog verschillende interessante nichespelers', aldus Van Eijck.

'We zijn niet over een nacht ijs gegaan, het heeft een jaar geduurd voordat The Executive App dit voorjaar in de Appstore lag', vertelt Mark van de Weijer. 'De App is uitgebreid en veelvuldig getest. Daarbij hebben we niks aan het toeval overgelaten. Het is heel fijn dat we alle ruimte hebben gekregen om het zo professioneel op te kunnen pakken en niet vanuit commerciële gedrevenheid sneller de markt op moesten. Er ligt nu een kwalitatief hoogwaardig product, wat in de toekomst verder wordt uitgerold, ondermeer voor Android.' 'Een van de krachten van de App is dat het voor de gebruiker voelt als een hele simpele techniek die past als een handschoen, terwijl aan de achterkant een heel geavanceerd content management systeem zit', voegt Van Eijck er nog aan toe.

In de tweede release van de App is Google Analytics toegevoegd, waarmee het klikgedrag van de gebruiker kan worden gevolgd. 'Dat is overigens geheel anoniem en nooit op de persoon of het apparaat herleidbaar. Maar voor ons is het van belang om te zien welke onderwerpen worden geopend en hoe lang en naar welke specialist wordt gekeken', legt Van de Weijer uit.

Executive Day & Executive Magazine

De ambities van de The Executive Academy zijn groot. Zo wordt er jaarlijks een exclusieve Executive Day georganiseerd, in de wandelingen al het 'Mini Davos voor de financiële dienstverlening' genoemd. Toegankelijk voor de absolute top van bestuurders en adviseurs. Ook wordt er momenteel hard gewerkt aan The Executive Magazine, dat een tandje dieper zal gaan dan de informatie in de App. 'In het blad komt een paraplu over de grote thema's die spelen, je ziet er de persoonlijke visie van de geïnterviewden in terug. We

De App is wat ons uniek maakt ten opzichte van andere aanbieders. Niet in het minst door de hoogwaardige content, die wordt geleverd door de partners in de App.

dagen de mensen uit om kleur te bekennen.' Het blad zal 4 keer per jaar verschijnen, zowel digitaal als op papier.

De boer op

De introductie van de App bij het topkader gaat ondanks uitgebreide demofilmjes en handleidingen nog niet helemaal vanzelf. 'Wij hadden niet helemaal ingeschat dat er zoveel mondelinge toelichting moest komen en niet kon worden volstaan met instructiefilmjes', zegt Van Eijck. Er is daarom versterking aangetrokken om ter plekke in de boardroom uitleg te geven over de App. 'Daarnaast waren wij ons ook niet bewust van de lange doorlooptijd voordat je iets op de iPad van een bestuurder mag zetten. Voordat het zover is, komt er een bataljon aan mensen binnen zo'n organisatie aan te pas, dat daar ook zeggenschap over wil, zoals de compliance officer en de juridische afdeling.'

Internationale belangstelling

Internationaal is er intussen al belangstelling voor de App getoond vanuit Ierland, Frankrijk, België, Duitsland en Italië. 'Niet zozeer voor de Nederlandstalige content, maar wel voor het model. Dat is heel leuk', zegt Van de Weijer. Er wordt ook al nagedacht over Engelstalige content, omdat er veel niet-Nederlandse bestuurders in de financiële sector hier werken. Zo is er ondermeer een aantal kleine Engelstalige banken, waarvan de bestuurders onder de geschiktheidstoets van DNB vallen

en aan hun permanente educatie moeten werken. 'Het zal nog een hele uitdaging worden om de content ook in het Engels beschikbaar te maken', denkt Van De Weijer. 'Dat wordt een heidense en dure klus, en dat moeten we wel terug kunnen verdienen.'

Europese regelgeving is bijvoorbeeld wel al beschikbaar in meerdere talen. 'Via een button in de App zou je die dan binnen kunnen halen. De technische mogelijkheden zijn er in ieder geval.'

Partners betrokken houden

Hoe houd je de partners nu betrokken bij de verdere ontwikkeling van de App en zorg je ervoor dat de aanlevering van content niet stopt. Steven van Eijck verwacht geen grote problemen op dat vlak. 'Zij worden aangesproken door hun eigen klanten. Die gebruiken de App en waarderen het dat hun adviseur of accountant ook een bijdrage levert. Het bevestigt hun positie als expert.' Maar hij erkent ook dat het een proces is dat ingebed moet worden. 'Bij de een gaat het sneller dan bij de ander.' The Executive Academy probeert het zoveel mogelijk te faciliteren en vraagt een zo klein mogelijke inspanning van de partners. 'We merken wel al dat specialisten die met ons aan de slag zijn en op de film gaan, snel enthousiast worden', voegt Van de Weijer er aan toe. 'Het houdt ze scherp en ze worden uitgedaagd om de kern van hun verhaal kort en krachtig over te brengen en hun eigen presentatievaardigheden te vergroten.'

Schot in de roos

'The Executive App is een schot in de roos', vat Van Eijck nog eens samen. 'De puzzelstukjes waar je jaren mee bezig bent geweest vallen op hun plek. Bovendien slaan we twee vliegen in een klap. NIBE-SVV wordt op een hoog niveau de organisatie die het topkader bedient, en maakt een enorme schwinging voorwaarts met de inzet van techniek die ook voor de rest van de activiteiten van NIBE-SVV aangewend kan worden. Aan de andere kant help je de bestuurders binnen de financiële dienstverleningssector om optimaal te kunnen functioneren. Daar is niet alleen vanuit de maatschappij grote behoefte aan, als je ziet waar bestuurders allemaal voor staan in deze tijd, kunnen ze wel wat ondersteuning gebruiken.'