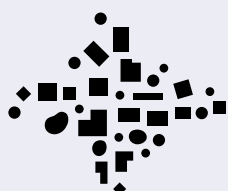


In dit nummer:

- 1 Jan van Rutte: We staan voor een volgende belangrijke stap
- 3 Pak de kans om leuke dingen te gaan doen
- 4 Automatiseringscommissie 18 december 2002
- 5 Security: van kostenpost tot basisvoorziening
- 6 Verstandig omgaan met internet
- 8 Stuurgroep Projecten en CORE
- 9 Alle bestellingen de baas met BOSS
- 10 ISE Development Expertise Teams / Testmanagement
- 11 Grote magazijnopruijing
- 12 Uitslag kerstpuzzel
- 14 Zaalbeheer: Eigenlijk zouden we elk jaar moeten verhuizen
- 15 Zes kapiteins op de brug
- 16 Kom op 5 april naar de open dag in Woerden
- 17 Brand in de keuken!
- 17 Voorkom RSI, kom in beweging!
- 18 Geslaagde Fortis Bank Game Lan in Woerden
- 18 Chippen op niveau in Stede Broec
- 19 ZelfService: Verlofregistratie en declaraties voortaan via persoonlijke website
- 20 5000 euro voor stichting Knapzakje
- 20 Ton Stijger: Te besparen valt er altijd
- 21 Tandem-computer verhuisd van Amersfoort naar Utrecht
- 22 Korte berichten
- 24 Personalía / Colofon



**FORTIS
BANK**

Solid partners, flexible solutions

Jan van Rutte:

“We staan voor een volgende belangrijke stap”

Op 1 september vorig jaar is Bert Schoenmakers met leeftijdsverlof gegaan.

In de Raad van Bestuur beheerde hij onder andere de IT-portefeuille van Fortis Bank.

Deze portefeuille is overgedragen aan Jan van Rutte. Vlak voor de jaarwisseling hadden wij een gesprek met onze nieuwe bestuurder. Wat is zijn rol en hoe kijkt hij tegen de toekomst aan?

Jan van Rutte: “Ik werk al lang bij dit bedrijf, sinds 1981. Ik ben altijd bezig geweest in de financiële hoek in Nederland en België. Eerst als controller, later als hoofd FCO (tegenwoordig heet dat Corporate Control & Accounting). Vervolgens ben ik Finance & Control van de bank gaan leiden in Brussel. Ik ben dus van origine geen IT-man, maar ik heb in mijn werk altijd wel heel veel met IT te maken gehad. Dat is een thema dat me enorm interesseert. Ik ben lange tijd ook zeer nadrukkelijk betrokken geweest bij grote projecten, zoals de vernieuwing van het managementinformatiesysteem, de geldadministratie en de cliëntinformatiesystemen.”

“Ik heb dus ook veel met IT-mensen samengewerkt; dat heb ik altijd erg leuk gevonden. Vooral om samen vanuit het niets tot iets te komen, om tot een product te komen. Al in een heel vroeg stadium, in de jaren tachtig, heb ik een overleg opgezet tussen de gebruikers en de IT-organisatie. Elke maand spraken we over de voortgang van projecten, over prioriteitstelling en over de toewijzing van capaciteit. Vandaag de dag vind je dat heel logisch, maar in die periode was dat nieuw.”

Jan van Rutte is 52 jaar. Hij is getrouwd en heeft twee kinderen, van 20 en 22 jaar. Hij sport: tennis, fietsen en een beetje golf, en hij speelt gitaar in een band (blues, rock&roll, muziek uit de jaren 60). Hij treedt weleens op bij het afscheid van collega's, zoals onlangs bij Paul Thé. Jan laat nog in het midden of hij zou willen optreden op een IT-feest. “Eerst maar eens aan het werk, dan pas feesten.” Hij zou wel graag iets organiseren wat mensen meer bij het bedrijf bindt: “Er moet weer wat meer company pride komen. Juist ook vanwege het gevoel dat hier allerlei dingen weg gaan. Mensen moeten trots zijn op wat we hier doen, op wat er bij Fortis gebeurt - ook in Nederland.”

“Ik ben nu weer veel dichter bij de IT betrokken. Bij de vorming van een nieuwe Raad van Bestuur, een aantal maanden geleden, is een herverdeling van taken afgesproken. Een van mijn nieuwe aandachtsgebieden is ISE. Verder heb ik met ingang van 1 februari de portefeuille Facility Management van Cees Roovers overgenomen en valt Operations (Accounts & Payments, Security Centre en Industrialized Credits) binnen mijn takenpakket in de Raad van Bestuur. Daarnaast ben ik cross border business controller van de Merchant Bank.”

Vanuit de Raad van Bestuur bent u dus verantwoordelijk voor ISE. Maar u bent niet de ‘baas’?

“We zijn overgegaan op een cross border structuur. In die structuur heb je internationaal één eindverantwoordelijke. Dat is Jean Pierre Cardinael, die leidt wereldwijd de IT-aangelegenheden van Fortis Bank. Daarnaast moet je op lokaal niveau in het bestuur iemand hebben die IT in zijn portefeuille heeft. Niet alleen vanwege de verantwoordelijkheid naar de toezichthouders, zoals De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten, maar ook voor de leveranciers,



klanten en de medewerkers heb je in de Raad van Bestuur een aanspreekpunt nodig. Sinds september vorig jaar ben ik dat.”

“Je zou kunnen zeggen dat als alles optimaal marcheert, ik in principe niet zo veel te doen heb. In de global structuur wordt de IT-organisatie aangestuurd door het MT. Ik moet zorgen dat ik daarover goed geïnformeerd ben, zodat ik belanghebbenden zoals DNB te woord kan staan. Maar juist in deze periode, waarin we bezig zijn te onderzoeken hoe er cross border gewerkt kan worden, moet er veel meer worden afgestemd. Met de andere landen - België, Luxemburg - en met de business lines. Dat betekent dat ik me nu intensiever met de IT-organisatie bezig houd.”

“Verder ben ik voorzitter van de Automatiseringscommissie (AC), die maandelijks bij elkaar komt. Hierin wordt onder meer op basis van een zeer goede rapportage de voortgang van projecten besproken, eventuele knelpunten, onderwerpen die meerdere metiers betreffen en ook de budgetten. Op Fortis Bank-niveau is er nog geen AC. Wel is er een Benelux-comité, waar alle cross border-zaken worden besproken. Een belangrijk agendapunt is de ICT. Er wordt gesproken over de projecten die de bank internationaal gaan doen, maar ook grote lokale projecten komen in toenemende mate aan de orde. Het Benelux-comité kan besluiten om een bepaald project niet te starten, om capaciteit vrij te maken voor een ander project. Dat heeft alles te maken met het efficiënter toedelen van resources en het omlaag brengen van de kosten.”

Krijgen we daardoor niet te maken met een enorme bureaucratie?

“Nee dat hoeft niet. Het wordt bureaucratisch als je over elk project of projectje centraal gaat beslissen. Als het totale IT-budget eenmaal goedgekeurd is, heeft elk land de verantwoordelijkheid dit te bewaken. In het Benelux-comité moeten de strategische, overkoepelende projecten aan de orde komen. Hierbij is het wel van belang dat de juiste informatie over de projecten tijdig doorkomt. Op dit moment is die communicatie nog niet altijd voldoende. Maar het is nu eenmaal zo dat alles wat je over landen heen organiseert, in eerste instantie ingewikkeld is. Daar moet je goede afspraken over maken. Bijvoorbeeld over tarieven: wat

zit daar precies in? Als je dat niet uniformeert dan krijg je al gauw dat het ene land veel goedkoper lijkt te zijn dan het andere - dan ga je appels met peren vergelijken.”

“De afgelopen twee jaar is er enorm veel bereikt op het gebied van synergie en kostenbesparing. Ik denk dat Fortis tot de weinige banken ter wereld behoort die in die periode een kosten-daling heeft laten zien. We hebben onze totale kosten laten dalen terwijl allerlei kosten autonoom stijgen, zoals de salarissen. Ook de komende jaren moeten we ervoor zorgen dat de kostenbasis gezond blijft, temeer omdat het er aan de kant van de opbrengsten niet van komt. Het ziet er ook niet naar uit dat er op korte termijn een opleving komt.”

“We zullen onze kostenstructuur dus enorm in de hand moeten houden. Voor de IT-organisatie liggen de mogelijkheden wat dat betreft voor de hand: kijk of je systemen internationaal kunt inzetten. Voor veel toepassingen maakt het niet uit waar je de systemen neerzet. Uiteraard krijg je te maken met inter-faces en met lokale problematiek, zoals rapportages aan toezichthouders en specifieke cliëntenrapportages. Vervolgens kun je profiteren van het verminderen van drie systemen naar één, of van drie omgevingen naar één.”

“Ik wil trouwens in dit verband vaststellen dat in Nederland het afgelopen jaar een paar heel belangrijke mijlpalen zijn bereikt: MEGA, RITS, Geops/Fidessa. ISE heeft enorme prestaties geleverd, met weinig uitloop in de planning en met meer synergie dan oorspronkelijk was berekend. Daar zijn ontzettend veel uren en weekenden in gaan zitten van een groot aantal medewerkers. We zijn nu toe aan de volgende stap: kijken of we de systemen die er nu zijn beter internationaal kunnen uitnutten.”

Dus Fortis Bank zou bijvoorbeeld alle systemen in Brussel kunnen concentreren?

“Nee, dat zou een onlogische gedachte zijn. Dit is ook niet afgesproken. Het is niet de bedoeling om alle activiteiten naar één geografische locatie over te hevelen. Bovendien moet je in staat zijn om lokaal je cliënten goed te blijven bedienen. Hiervoor kun je uiteraard service level agreements (SLA's) afsluiten. Maar als je voor bepaalde systemen te afhankelijk wordt van onderhoud op

één plaats, waar je zelf minder invloed op kunt uitoefenen, dan kan dat een risico betekenen voor de kwaliteit van je dienstverlening. Anderzijds maakt het, zoals ik al aangaf, voor veel systemen niet uit waar je ze neerzet en liggen er goede mogelijkheden om besparingen te bereiken. Die ontwikkelingen komen op ons af. Dat betekent dat je voortdurend moet kijken welke systemen je op welke plaats het beste kunt bouwen. Dat hoeft niet per se Brussel te zijn. Information Bank heeft bijvoorbeeld in Nederland heel goede systemen, zoals FB Effect, dat voor de professionele cliënten het kernsysteem voor de hele Benelux kan worden.”

“Natuurlijk hebben deze ontwikkelingen personele gevolgen. Dit begint vaak in de business lines zelf. Een belangrijk voorbeeld is wat er nu gaande is bij de Merchant Bank, waar men bepaalde activiteiten heeft getransfereerd naar België. Ten tweede heeft het ook gevolgen voor de support units: voor de IT-medewerkers en voor Corporate Control & Accounting bijvoorbeeld. Daar is een fusie nu eenmaal op gericht: op het bereiken van synergieën. Tegenover systemen of activiteiten die weggaan zullen in cross borderverband andere weer terugkomen. Het is een misverstand om te denken dat het alleen Nederland betreft of dat alles hier weg gaat. Ook in België worden veel kantoren gesloten en activiteiten samengevoegd. Tot nu heeft Fortis zich er ook steeds sterk voor gemaakt om de lasten, de pijn, waar mogelijk te delen.”

Toch heeft men in Nederland het idee dat men het in België voor het zeggen heeft.

“Op zich kan ik me die zorg voorstellen, zeker als je bedenkt dat de volumes in België veel groter zijn. Of je in een land nummer één bent met een marktaandeel van 30%, of je bent nummer vier met een marktaandeel van 5%, dat maakt natuurlijk uit. Maar er spelen meer afwegingen: je kijkt naar de kosten en de functionaliteit, en ook naar de sociale consequenties. Verder spelen know how maar ook regelgeving en fiscaliteit hierbij een rol. Maar het is niet zo dat alles eenzijdig vanuit België wordt bepaald. Al met al staan we voor een nieuwe belangrijke stap in de ontwikkeling van Fortis, met veel nieuwe uitdagingen.”

Nico Spilt

Pak de kans om leuke dingen te gaan doen

In januari was Jan van Rutte in Woerden aanwezig op de nieuwjaarsreceptie van ISE. Hieronder een samenvatting van zijn speech.

Collega's welkom,

Ik heb jarenlang intensief met ISE samengewerkt, in allerlei projecten en stuurgroepen, maar altijd vanuit de gebruikerskant. Het is voor mij een oprechte eer om hier nu vanuit een andere rol te staan. Ik heet ook de collega's van IM/AO uit Utrecht welkom; het is goed dat die hun gezicht hier al laten zien.

2002 is een moeilijk jaar geweest, zoals iedereen weet. Maar er zijn ook veel positieve ontwikkelingen geweest. De solvabiliteit van Fortis, dat wil zeggen het vermogen om aan de verplichtingen op langere termijn te kunnen voldoen, is heel goed. Het operationele resultaat was, als je de verliezen op aandelenportefeuilles buiten beschouwing laat en gelet op de moeilijke marktomstandigheden, toch nog bevredigend. Dit vooral dankzij de kostendaling die Fortis heeft kunnen laten zien. Deels was dit het gevolg van een sterk verbeterd kostenbewustzijn, maar daarnaast door de bereikte besparingen na de vorming van de nieuwe bank.

Zo is het afgelopen jaar het aantal kantoren sterk verminderd. Daarnaast hebben we een belangrijke besparing gerealiseerd als gevolg van de migratie

van systemen. Daar is door jullie de laatste jaren enorm hard aan gewerkt, met als hoogtepunten MEGA en RITS. Dit zijn belangrijke aanzetten geweest voor de besparing die we in 2002 hebben gehaald en die we in de toekomst nog zullen gaan halen. Ik weet dat daar veel tijd in is gaan zitten, veel weekenden. Ik wil jullie allen een compliment maken voor de inzet die geleverd is voor alle projecten die op het gebied van migratie zijn uitgevoerd.

Een belangrijke ontwikkeling is dat er voor bijna alle support units, ook voor ISE, global structuren zijn gecreëerd. Die hebben tot doel om de internationale samenwerking te verbeteren. Er is gestart met onderzoeken naar cross border-toepassingen – en hier en daar zelfs al met de bouw daarvan, denk aan de Merchant Bank. Op Fortis Bank-niveau is een Beneluxcomité gecreëerd. Dat is ook voor ISE belangrijk, omdat dat comité in feite functioneert als Automatiseringscommissie op Beneluxniveau. Alle grote projecten zullen daar worden besproken.

2003 wordt het jaar waarin Fortis de aan de buitenwereld toegezegde synergieën moet gaan bereiken. Dat betekent dat we nu de puntjes op de i gaan zetten. Maar vervolgens moeten we niet op onze lauweren gaan rusten. Fortis is een internationaal bedrijf, een Benelux-bank met een internationaal netwerk. We ontkomen er dus niet aan om zaken ook cross border te gaan organiseren willen we verdere kostenbesparingen gaan realiseren.

Hoe gaat dat? Uiteraard zal worden gekeken waar de business zit. Voor sommige systemen maakt het niet uit in welk land ze staan. Dan wordt er ook gekeken naar volumes en competenties. Waar is een land goed in, waar zitten goede systemen, waar is de know how

aanwezig. Op basis daarvan zullen keuzes gemaakt worden om bepaalde systemen cross border te organiseren.

De consequentie is dat op termijn systemen zullen verdwijnen en dat er andere systemen zullen terugkomen. Ik beluister nog wel eens dat dat als bedreiging wordt ervaren, maar ik zeg: zie dat niet als een bedreiging maar als kans. Er zijn mogelijkheden om internationaal te gaan werken en samenwerken; pak die kans om leuke dingen te gaan doen.

Ik besef dat niet iedereen internationaal kan gaan werken, maar ook voor hen liggen er veel uitdagingen. Wat er hier lokaal gebeurt moet gewoon goed zijn. En probeer je eens te verplaatsen in de klant, niet alleen intern maar ook extern. Hoe kijkt die tegen onze producten aan, wat kunnen wij daaraan verbeteren. Cliënten moeten graag bij ons willen bankieren en wij moeten er trots op zijn bij Fortis te werken. Dit laatste is uitermate belangrijk want wat je bent en voelt dat straalt je ook uit.

Maar de plannen hebben natuurlijk ook consequenties die we in kaart zullen brengen zodra een en ander meer concreet is. Ook zullen er nog enkele aanpassingen volgen in de organisatiestructuur. Deels zijn jullie hier al eerder over geïnformeerd. Binnenkort zullen er concrete plannen gepresenteerd worden.

Al met al een jaar met veel plannen en acties. Ik wens jullie een zeer goed en uitdagend 2003.

Jan van Rutte



Automatiseringscommissie

18 december 2002

Diverse onderwerpen

HRM Employee Self Service. De implementatie kan plaatsvinden in februari, met terugwerkende kracht naar 1 januari 2003.

Vooronderzoek Macrofiche. Het onderzoek naar een opvolger van Macrofiche beperkt zich niet tot IPS. Er blijken ook andere gebruikers te zijn (40%). Binnenkort verschijnt er een notitie met de kostenverdeling. De mogelijkheid om informatie bij de kantoren (via het netwerk) op te vragen wordt meegenomen in het onderzoek.

Vooronderzoek koppeling GA-SPRINT. Dit onderzoek betreft het overhevelen van klanten en rekeningen tussen GA- en SPRINT-platform. Het project GANS is gestart en onderzoekt de verhuizing van circa 13.000 PRB-klanten naar IPS. Dit vooronderzoek moet aantonen of een en ander haalbaar is en tegen welke kosten.

OLE. In het IPS-budget 2002 zijn geen uren voor dit onderwerp opgenomen; naar een oplossing wordt gezocht. Voor de afronding van OLE is voor 2003 een extra budget nodig van 1275 uur. Ook voor een aantal andere onderwerpen (Wet en Regelgeving) is aanvullend budget noodzakelijk.

Kostenverdeling Marketdata. Er is een voorstel beschikbaar; er is nog afstemming nodig met een aantal decentrale controllers omtrent het benodigde budget.

PAY. De performanceproblemen bij MoneyManager for Windows vragen zeer veel effort, waardoor er weinig ruimte overblijft voor functionele uitbreiding. Inmiddels is opdracht gegeven voor een onderzoek naar de mogelijkheid om aan te sluiten op

de Belgische systemen voor E-Banking.

MEC. Planning Fortrade schuift door naar 2004. Inmiddels in dit systeem in België deels operationeel en in Azië in het geheel. Nederland sluit als laatste aan.

SSC. Voor OLE was het gebruik van TIN2 als beveiligingsniveau voorzien. Zowel IPS, FAS als AFM waren hiermee akkoord. Global Security gaat echter niet akkoord met deze opmars. De consequenties hiervan en het effect op de planning worden in beeld gebracht en besproken met IPS. T.a.v. de overname van de retail-activiteiten van het Effectenbedrijf KBC is er nog geen besluit genomen; er is wel een letter of intent.

FCO. De vraag komt naar voren wat de impact is van het onderwerp IAS; dit is een onderdeel van FCO Redesign. Dit is bedoeld om betere en snellere managementinformatie te leveren en geschiedt in opdracht van het Executive Committee. Deze ontwikkeling staat haaks op de steeds krapper wordende budgetten van de businesslines. In een van de volgende bijeenkomsten zal een presentatie over FCO Redesign worden gegeven.

ISE. Bij Websphere-infrastructuur is aangegeven dat internet-security wordt ingericht. Het betreft hier alleen de generieke componenten waarop de beveiligingsmethodes kunnen aansluiten. Businessspecifieke zaken en extra's moeten afzonderlijk worden gerealiseerd. Er zal hierover een notitie 'Architectuur Websphere Security' verschijnen.

Het bevriezen van de investeringen en de aanschaf van toestellen voor de huidige telefooncentrales wordt geaccordeerd. Dit in verband met

het feit dat er in 2003 een nieuwe aanpak op dit gebied zal komen.

DCI. In december is er een verstoring geweest in de externe mailfunctie op een voor DCI wel erg ongelukkig tijdstip. De vraag komt naar voren of de (externe) mailfunctie wordt gezien als een kritische functie. Dit wordt bevestigd. Er loopt een actie om de stabiliteit van Notesmail te verbeteren door een migratie naar het Sun-platform.

Licentie-inventarisatie

De business lines zullen in de loop van januari een overzicht krijgen van de users met de verleende autorisaties. Tevens zal een overzicht van de 'onbekende' users worden meegestuurd. Doelstelling is met behulp van dit overzicht het aantal autorisaties terug te dringen tot het noodzakelijke voor het functioneren van de medewerker(ster). Na controle door zal de autorisatie van de overblijvende onbekende users worden uitgezet. Daarna kunnen de contractonderhandelingen met de leveranciers plaatsvinden. Uitgangspunt voor de inventarisatie zijn de NT-users; een user kan meerdere userid's hebben.

Automatiseringscommissie 19 januari 2003

In deze vergadering zijn de volgende onderwerpen besproken: kostenverbetering printing; statusrapportage AC; toekomst FB Effect; resultaten klanttevredenheidsonderzoek ISE; resultaat onderzoek McKinsey; re-billing; terugkoppeling CORTIST.

Volgende vergaderingen:
12 maart, 23 april, 4 juni, 16 juli,
27 augustus, 8 oktober, 19 november
(steeds in Woerden van 15-17 uur).

Martin de Borst (secretaris AC)

Security: van kostenpost tot basisvoorziening

Ruim twee jaar geleden werd Olof Olofsen aangesteld als hoofd Security Management. Zijn opdracht was om deze afdeling, die toen nog over verschillende locaties was verspreid, te integreren en een plek te geven in de nieuwe organisatie. Is dat gelukt?



Olof: “Ik ben nog steeds enthousiast. We hebben een boeiend vakgebied dat volop in beweging is. Zeker sinds de aanslagen in Amerika heeft security meer aandacht gekregen. Op global ISE-niveau is security dan ook benoemd als een van de technical domains binnen de nieuwe Infrastructure-organisatie. Security is natuurlijk een kostenpost, maar je hebt het wel nodig. Je kunt van tevoren niet berekenen wat voor schade je oploopt als je geen security hebt. Dat weet je pas als je de krant haalt, maar dan is het te laat.”

“Een van onze taken is het om te voorkomen dat de naam van Fortis in diskrediet wordt gebracht. Van wezenlijk belang is het user-beheer (toekennen van rechten op applicaties die nodig zijn voor de vervulling van je functie), functiescheiding en van *security awareness* bij iedereen.”

Wachtwoord

“Wees bijvoorbeeld zorgvuldig met het kiezen van een wachtwoord. In 80% van de gevallen is binnen een half uur te achterhalen wat iemands wachtwoord is. Bedenk dus een wachtwoord wat

moeilijk te raden is, maar niet zo moeilijk dat je het niet kunt onthouden! Als iemand zijn wachtwoord vergeet, komt hij meestal niet meer bij ons terecht. Tegenwoordig kunnen de locatieteams in 90% van de gevallen het wachtwoord resetten. Dat is een van de veranderingen die we in 2002 hebben doorgevoerd.”

“Ook zijn we bezig met het aanpakken van de vervuiling van de user-bestanden. Gebruikers die al uit dienst waren stonden soms nog steeds in onze bestanden. Die hebben we eruit gehaald. Ook hebben we ervoor gezorgd dat als iemand een bepaalde tijd niet is aangelogd, zijn user-id automatisch wordt geblokkeerd.”

“De user-id's zijn nu gekoppeld aan het personeelsnummer. Als iemand uit dienst gaat, dat moet zijn user-id automatisch verwijderd worden. Dat zijn we nu aan het inregelen met HRM, want dat is de instantie die als eerste weet of iemand vertrekt of dat er een wijziging is. Iedereen weet ons te vinden als er een nieuwe medewerker komt, maar als iemand vertrekt vergeet men vaak om die medewerker af te melden.”

User management

“Vorig jaar zijn we gaan kijken of er een geschikte tool is om ons user management mee te regelen. Binnenkort wordt daar een besluit over genomen. We gaan natuurlijk samenwerken met onze collega's in België en Luxemburg, want we willen één structuur neerleggen. Vroeg of laat zullen we moeten kunnen autoriseren op elkaars netwerken; het zou toch prettig zijn als je vanuit Brussel kunt inloggen op een systeem in Nederland.”

“We gaan ook met profielen werken. In een profiel is vastgelegd wat een gebruiker mag doen en tot welke systemen hij toegang moet krijgen, kortom wat de ‘rol’ van die gebruiker is. Een afdelingschef kan straks zelf online gebruikers opvoeren en aangeven wat hun rol is. Een nieuwe medewerker kan dan binnen vijf minuten aan de slag. Nu duurt het nog 2x24 uur voordat de autorisatie van een nieuwe gebruiker geregeld is. Dat komt onder andere doordat we bij elke wijziging op platforms, systemen en applicaties een of meer handelingen moeten verrichten. Met de nieuwe tool is nog maar één handeling

Enkele feiten over Security Management

- Verhuisd vanuit drie locaties (Alexanderpolder, Blaak en Polanerbaan) naar gebouw Tjasker.
- Meerdere procedures beschreven en aanvraagprocessen helderder gemaakt.
- Implementatie BOSS, TSD, één telefoonnummer Security Management, Key Management operationeel.
- Managementrapportages opgeleverd, ook voor de toezichthouders etc.
- Op een personeelsbestand van ongeveer 10.000 fte (incl. buitenlandse kantoren) zijn 1564 applicaties in gebruik (Fortis1, MPNL en FBO). Security Management heeft 365.000 autorisaties in beheer.
- In 2002 zijn ongeveer 165.000 mutaties aangebracht en ongeveer 36.000 telefoontjes behandeld. Nagenoeg alle mutaties vergen technische handelingen waarbij specifieke systeemkennis benodigd is.

nodig; met één druk op de knop worden alle rechten goed gezet. Dit leidt tot efficiëntie, kostenbesparing, synergie en beheersbaarheid.”

“In de toekomst kunnen gebruikers zelf hun wachtwoord resetten als ze het vergeten zijn. Dat werkt bijvoorbeeld als volgt: vooraf moet je op 15 vragen een antwoord formuleren. Die antwoorden worden in de computer opgeslagen. Als je je wachtwoord bent vergeten, dan pakt de computer *random* vijf vragen; als je die goed weet te beantwoorden dan mag je je eigen wachtwoord resetten. Tenzij er bedrijfskritische systemen aan hangen, want dan ben je gebonden aan het locatieteam. Per maand zijn er bijna 1000 wachtwoord-resets; volgens Gartner kost dat 30 euro per keer, dus er is heel veel geld te besparen.”

“De uitrol van dit project zal nog wel een paar jaar duren. Er zijn zoveel sys-

temen, platforms en applicaties. Het project heet UUAM: Unified User Access Management. Als het klaar is, kunnen we hier 80 tot 90% van de systemen mee beheersen. Er zijn systemen waarop we maar een paar keer per jaar hoeven te autoriseren, dus dat wil je niet automatiseren.”

Internetgebruik

“Een van onze taken is het monitoren van het internetgebruik (zie artikel hieronder - red.). Sinds we dat doen, is het privé internetgebruik binnen ISE met meer dan de helft gedaald. Het totale internetgebruik binnen ISE is met ongeveer 40% gedaald. Heel veel internetgebruik was niet te relateren aan werk. Daar zijn we tegen opgetreden. Je mag internetten, maar de bank heeft regels gesteld; die staan in het boekje wat iedereen thuisgestuurd heeft gekregen. Ga er verstandig mee om. Dat geldt ook voor e-mail: je mag vanaf je werk privé-mail versturen, mits je je aan bepaalde regels houdt. Die regels zijn vastgesteld door de Raad van

Verstandig omgaan met internet

Vorig jaar heeft Security Management een onderzoek gedaan naar de manier waarop internet binnen ISE wordt gebruikt.

We spraken met Loek Bles, lid van het MT OS, over het beleid in dezen.

Loek: “Om een getal te noemen: per maand zijn vorig jaar gemiddeld één miljoen pagina's bezocht. Dit is inclusief het bezoek aan intranet. Ongeveer de helft daarvan kon worden bestempeld als zakelijk gebruik. De andere helft betrof privé- of semi-privégebruik.”

“Als je naar die zakelijke kant kijkt, dan hebben we daar waarschijnlijk een geweldige performanceverbetering door behaald. Alleen al binnen onze eigen IT-organisatie; denk aan de technici die gebruik maken van internet om problemen op te lossen. Internet is een enorm reservoir met kennis. Als je een probleem met een computersysteem hebt, dan is daar ergens ter wereld wel een antwoord op te vinden. Tien jaar geleden was je daar misschien dagen of weken mee bezig.”

“Het privégebruik is een ander verhaal. Medewerkers moeten daar heel voorzichtig mee zijn. De telefoon kun je beperkt privé gebruiken; dat is inmiddels geaccepteerd en dat geldt voor internet ook. Maar je kunt dat ook heel uitgebreid of extreem doen - tot misbruik aan toe. Internet is een heel open omgeving, je kunt op plekken komen waar je helemaal niet had willen komen. Dat is een risico voor jou persoonlijk, omdat er controle op is, maar het is ook een risico voor Fortis. Als er rare dingen gebeuren, heeft dat invloed op de manier waarop naar Fortis wordt gekeken. Ook kan Fortis via jouw account dingen terugkrijgen die we helemaal niet willen. “

“Als medewerkers surfen op internet, dan wordt dat geregistreerd. Wat je doet wordt bekeken; je bent dus niet vrij om te doen wat je wilt. Het maakt daarbij niet uit of je dit binnen of buiten

Bestuur en de Ondernemingsraad, vooruitlopend op wettelijke regels.”

“Kort gezegd: het mag, mits. Ga goed met de aan jou toegekende rechten om. We noemen dat *security awareness*: waarom heb je iets gekregen, met welk doel zit je hier, wat wordt er van je verwacht. Wat je daarvoor nodig hebt dat krijg je, geen probleem. En daar oefenen wij controle op uit, daar doen we niet geheimzinnig over.”

“De systemen worden constant gescand, 24 uur per dag. Wij maken deel uit van het CERT: het Computer Emergency Response Team. Dit is een team samengesteld uit diverse disciplines binnen ISE, dat bijeen wordt geroepen als er zich een calamiteit aandient. Dit team staat onder verantwoording en leiding van Gertjan van der Leer. Daarnaast opereren wij in een Virus Response Team (VRT). We informeren elkaar in Benelux-verband als er een virus is:

wat moeten we doen, welke updates moeten geïnstalleerd worden. Het laatste grote virus was Bug Bear. Daar hadden we ons binnen een uur tegen beveiligd. De procedures die we met de beheerders hebben opgesteld blijken dus te werken. Alle grote aanvallen hebben we weten af te slaan, over de drie landen heen.”

Klantgerichtheid

“De klanten weten ons steeds beter te vinden. We werkten hier met 25 fte's, maar dat hebben we teruggebracht tot 21. We werken conform budget.”

“We hebben de afgelopen twee jaar veel commitment weten te kweken binnen de bank. We zijn opener geworden, we hebben presentaties gegeven. We hebben onze plek verworven binnen ISE en binnen de bank. Security Management is een basisvoorziening. Dat was het doel. We hebben een specifieke taak, maar onze eerste prioriteit is klantgerichtheid. We hebben sinds

vorig jaar één telefoonnummer waarop we te bereiken zijn: 85888, waarmee je snel onze specialisten kunt bereiken. Op i-net hebben we een website, met aanvraagformulieren en met informatie. We zijn nog steeds geen geheimzinnige club!”

Nico Spilt

Een eerder interview met Olof Olofsen stond in Expertise 9 van 21 februari 2001, onder de titel “We zijn geen geheimzinnige club”.

werktijd doet, of thuis via een Fortis-account. Op misbruik kun je worden aangesproken en de sancties zijn zwaar. Bij bezoek aan pornosites kan dat zelfs ontslag op staande voet zijn. Internet is iets waar we met zijn allen veel voordeel van kunnen hebben. Er is gigantisch veel informatie op te vinden, waardoor je snel kunt reageren op problemen en op veranderingen. Maar we moeten er wel op een verstandige

manier mee omgaan. Zorg dat je zakelijk en privé gescheiden houdt en dat je jezelf en Fortis niet schaadt.”

Nico Spilt



Wie heeft toegang tot internet?

Iedere medewerker heeft toegang tot intranet (bij Fortis bekend onder de namen i-net en Infonet). Verder heeft iedereen toegang tot een aantal internetsites. Dat zijn voornamelijk sites van Fortis en van diverse dochterondernemingen. De meest bezochte site daarvan is beurstour.nl. Een overzicht van vrij toegankelijke internetsites is onder andere te vinden op de i-netsite van ISE, onder het menu Hulp & Info.

Wie toegang wil hebben tot het volledige internet, heeft toestemming nodig van zijn leidinggevende. Wie deze toestemming heeft, heeft onbeperkt toegang tot alles wat op internet te vinden is. Van medewerkers wordt uiteraard verwacht dat ze hier op een verstandige manier mee omgaan.

De procedure voor het aanvragen van toegang tot internet, en de regels met betrekking tot het gebruik van internet, zijn eveneens via i-net op te vragen.

Stuurgroep Projecten en CORE



Tussen het idee voor een project en de evaluatie na afloop van een project zitten vele stappen en besluiten. Verschillende partijen spelen daar op verschillende momenten een rol in. Twee van die partijen zijn de Stuurgroep Projecten en het CORE. Bij de Stuurgroep Projecten (SGP) kun je je zonder toelichting nog wel iets voorstellen, maar wat is het CORE? Een gesprek met Geerard van Giessel.

Geerard: "De SGP zorgt voor de intake van projecten. Dat gebeurt op basis van de projectdefinitie. Daar staat de business case in, er staat in wat we er voor nodig hebben, hoe lang het project duurt, het budget. De projectdefinitie wordt enerzijds besproken met de business zelf, anderzijds met het management van ISE. Zodra die commitment hebben gegeven, gaat het project de volgende fase in. Dat houdt in dat er een projectplan wordt gemaakt, een mastertestplan, een opleverplan en een evaluatieplan."

"Het CORE is ingericht om het projectplan, het mastertestplan en het opleverplan te toetsen. Het CORE gaat niet het werk van de SGP overdoen: het besluit om het project te gaan doen staat niet meer ter discussie. Doel van het CORE is om de documenten inhoudelijk te toetsen. Dat gebeurt door materiedeskundigen: mensen die verstand hebben van projectmethodieken en testmethodieken, er zit iemand in die alles van beheer weet, de architectuurclub en security zijn erin vertegenwoordigd."

"Zij voeren een inhoudelijke discussie over de producten die zijn opgeleverd. Die discussie wordt gevoerd met de verantwoordelijke projectleider, vaak aangevuld met iemand van het klantteam. De bedoeling is om te toetsen of alles goed gaat. Ook voor de projectleider is dat plezierig, want hij zit aan tafel met een groep deskundigen met wie hij eventuele problemen kan bespreken."

"Het CORE heeft een wat weifelende start gehad, vorig jaar, maar inmiddels is het goed ingebed in de organisatie.

In het begin hoorden we van projectleiders wel: 'ik doe dit voor het CORE'. Maar het projectenproces doe je niet omdat Fortis dat zo leuk vindt, maar omdat je een goed product wilt opleveren. En omdat we veel projectleiders hebben, kiezen we voor een uniform proces. Het CORE is misschien een beetje een stok achter de deur. Het feit dat je in het CORE komt betekent dat je professioneel met je taak bezig bent en dat je weet hoe het projectenproces werkt. Het CORE levert een positieve bijdrage aan dat proces; wij verankeren de stappen die genomen moeten worden in het projectenproces."

"Waar we in het begin vooral tegenaan liepen waren de opleverplannen. Dat is lastige materie: hoe ga je van de projectfase naar de opleverfase? Vroeger stond er toch wel eens een muurtje waar iets overheen gegooid werd, maar we willen natuurlijk dat dit een

vloeiende integratie wordt. De projectleider is end to end verantwoordelijk, dus ook voor de implementatie van de systemen. Dat betekent dat hij aandacht moet hebben voor procesbeheer, voor het opleiden van mensen, voor het gereed komen van de documentatie. In het verleden liep daarin nogal eens wat mis, maar het gaat nu anders. Het is dus een positieve ontwikkeling dat we in het CORE veel opleverplannen te behandelen krijgen."

"Actueel is de invloed van de globalisering. Ook het projectenproces zal global worden ingericht. Op global niveau wordt de projectdefinitie 'project charter' genoemd, het projectblad uit het jaarplan wordt een 'project card'. De Stuurgroep Projecten en het CORE blijven echter ook in de nieuwe structuur bestaan. De SGP blijft de intake en besluitvorming voor lokale projecten doen. Verder is afgesproken dat de SGP, in het geval dat Nederland leading is voor (delen van) global projecten, de project charter toetst, voordat deze wordt aangeboden aan het Global Steering Committee, waar de feitelijke intake en besluitvorming plaatsvindt."

Nico Spilt

In 2002 heeft het CORE 42 projectplannen, 22 mastertestplannen en 16 opleverplannen behandeld. Begin 2003 zaten in de pijplijn 15 projectplannen, 18 mastertestplannen en 14 opleverplannen.

Een uitgebreide notitie over de SGP en het CORE is te vinden op i-net, onder het menu Projecten. Voor informatie en toelichting kun je terecht bij de secretaris van de SGP en het CORE: Martin de Borst.

Vorig jaar heeft OS het bestel- en ordersysteem BOSS in gebruik genomen. Via dat systeem, dat via i-net voor iedereen toegankelijk is, kan men vanuit de gebruikersorganisatie rechtstreeks bestellingen plaatsen. Dat kan variëren van de levering van een laptop, tot aan de inrichting van een volledige werkplek. Hoe bevalt dat systeem? We spraken daarover met Hans van de Kamp en Ronald Koster.

Het was de bedoeling om één systeem te bouwen, waarmee de klant twee soorten orders kan plaatsen. Enerzijds zaken die we standaard in voorraad hebben en die we snel kunnen leveren. Anderzijds orders die niet standaard zijn, waar voor ons wat uitzoekwerk aan zit, of zaken die niet goed binnen de infrastructuur passen. Dat zijn de niet-standaard orders (NSO's). Door de grote diversiteit is het tot nog toe niet mogelijk geweest om deze twee besteltrajecten in één systeem onder te brengen.

We hebben op dit moment dus twee systemen. BOSS voor de orders die door de eindgebruikers worden ingebracht. En voor de NSO's hebben we BOSSTEMP dat intern bij OS wordt gebruikt. Alle standaardorders gaan via BOSS, met uitzondering van een autorisatie. Dat wordt op dit moment voor een groot deel nog gedaan met behulp van formulieren. De autorisatie gaan we in BOSS onderbrengen zodra we klaar zijn met een aantal andere verbeteringen. Verbeteringen die nodig zijn omdat er inmiddels heel veel orders door BOSS gaan.

Het gebruik van BOSS is namelijk hard gestegen, van aanvankelijk 20 orders per week, tot 100 orders per week nu. Zo'n order omvat meestal verschillende componenten. De aanvraag voor een nieuwe werkplek - met pc, telefoon en fax - is één order.

Het gaat om uiteenlopende orders. Bijvoorbeeld de vervanging van pc's. Als je uitgaat van een gemiddelde levensduur van vier jaar, dan worden op jaarbasis 4000 pc's uitgeleverd. Maar we zien op dit moment ook veel aanvragen voor mobiele telefoons. De oude

Alle bestellingen de baas met BOSS

modelletjes zijn aan het eind van hun levensduur en hebben de neiging om kapot te gaan en niet meer gerepareerd te kunnen worden. Een order kan ook een functionaliteitsaanvraag zijn, bijvoorbeeld de aanvraag voor een groepschakeling. Dat is één order waar een hoop acties aan vast zitten, dus dat tikt behoorlijk aan.

We zien het aantal orders exponentieel groeien, maar het aardige is dat de doorlooptijd steeds verder terugloopt. Daar houden we statistieken van bij. In het begin was de doorlooptijd 7 tot 8 dagen, tegenwoordig zitten we iets onder de 5 dagen. Dat is de tijd die zit tussen de ontvangst van de order en de uitlevering. Heel snel dus. Alleen in het kantorennet duurt het iets langer, daar gelden dan ook andere afspraken voor.

De snelheid heeft overigens weinig met het systeem te maken, maar meer met de mensen die de orders uitvoeren. Dat heeft voor een belangrijk deel te maken met goede voorraadvoeding: het beschikbaar zijn van artikelen, het proberen om steeds verder te standaardiseren. Het voorraadbeheer wordt niet door BOSS gedaan, maar door de locatieteams. Die maken inschattingen en ze hebben veel contact met de business, zodat ze op de hoogte zijn als er grotere bestellingen op komst zijn.

BOSS is inmiddels in de hele organisatie van Fortis Bank uitgerold. In de projectfase hebben we zoveel mogelijk wensen vanuit de gebruikersorganisatie in BOSS verwerkt. BOSS is nu volledig ingeregeld, en voor wat betreft aanvullende wensen ten aanzien van functionaliteit wordt dit meegenomen in de reguliere releaseprocedure die hierop van toepassing is. Het is voor ons een core-systeem geworden, een van de pijlers van onze dienstverlening.

De beheerders van BOSS zijn Harm-Jan Veldhoen en Karin Knaap. Zij zijn verantwoordelijk voor het functioneel beheer. Voor inhoudelijke zaken zijn de service managers het aanspreekpunt. Die kunnen wijzigingen in BOSS doorvoeren, bijvoorbeeld als iemand een bepaald artikel of een bepaalde sectie- of locatiecode niet kan selecteren.

Nico Spilt

BOSS en BOSSTEMP

BOSS is een applicatie waarmee medewerkers van Fortis Bank in Nederland hun IT-gerelateerde bestellingen naar Operational Services kunnen sturen. Het kan hierbij gaan om bestellingen van hardware of om het aanvragen van diensten. BOSS is een workflow-managementsysteem. Dit houdt in dat ingebrachte bestellingen automatisch langs diverse partijen wordt geleid, van degene die een bestelling moet autoriseren tot aan het locatieteam dat de order uitvoert.

Iedereen binnen Fortis Bank NL heeft via i-net toegang heeft tot de applicatie. Niet iedereen heeft dezelfde rechten. Zo heeft een kostenplaatsverantwoordelijke de mogelijkheid om een order te accorderen, en heeft een medewerker van het locatieteam de mogelijkheid om een order gereed te melden. BOSS is te bereiken via het i-net van ISE, onder het menu Dienstverlening. Hier is ook documentatie en informatie over het systeem te vinden.

BOSS is (nog) niet geschikt voor zogeheten niet-standaard orders (NSO). Voor de afhandeling hiervan wordt binnen OS een apart systeem gebruikt: BOSSTEMP. In tegenstelling tot BOSS is dit systeem niet toegankelijk vanuit de gebruikersorganisatie. De handleiding van BOSSTEMP is te vinden op het i-net van ISE, onder het menu Procedures.

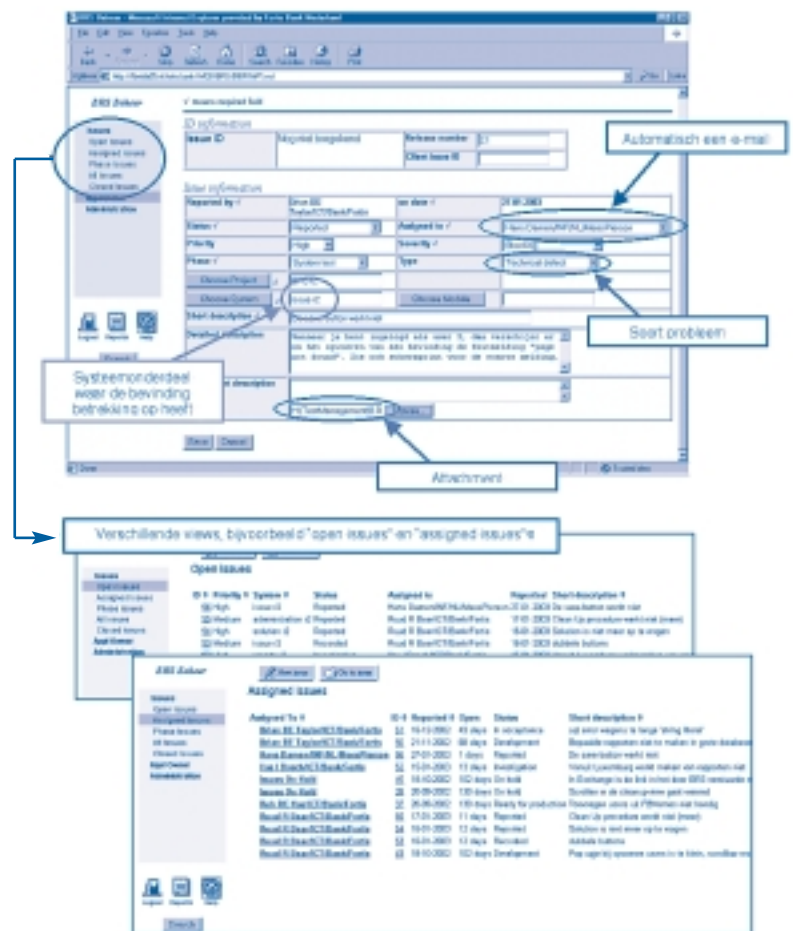
ISE Development Expertise Teams / Testmanagement

Bevindingen Registratie Systeem (BRS) is populair hulpmiddel

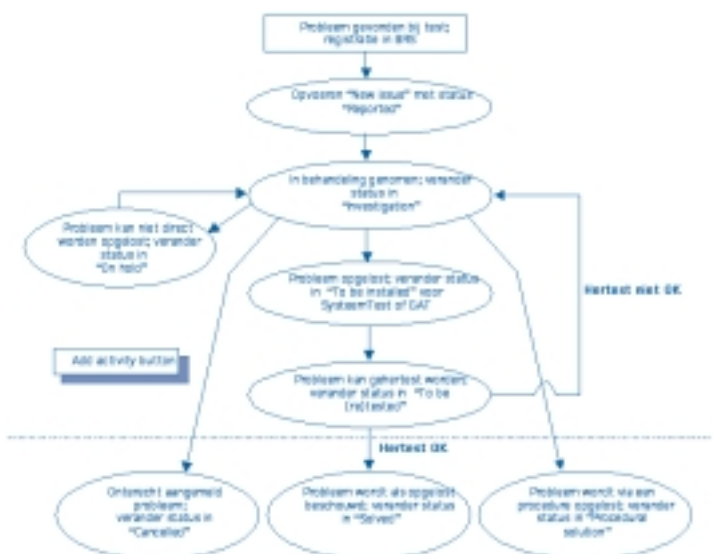
BRS, het Bevindingen Registratie Systeem van Testmanagement, is inmiddels zeer populair! Op dit moment werken binnen Fortis Bank ongeveer 50 projecten met deze toepassing. Hierbij zijn ruim 700 gebruikers betrokken die BRS naar tevredenheid gebruiken, óók in België en Luxemburg, bijvoorbeeld binnen het project GeMP.

BRS is een intranet-applicatie voor het registreren van bevindingen (probleemmeldingen) tijdens testen. Doel van deze applicatie is inzicht te geven in de openstaande en onder handen zijnde probleemmeldingen in een project. Het ondersteunt hiermee ontwikkelaars, gebruikers en het (project)management bij het ontwikkelen, testen en onderhouden van applicaties.

Met BRS kunnen niet alleen bevindingen geregistreerd en gevolgd worden, maar kunnen ook de activiteiten en de oplossingen waarmee deze bevindingen zijn verholpen, worden vastgelegd. Het ondersteunt het gehele proces van probleem-afhandeling en kan als volgt worden weergegeven en/of worden toegepast:



Schermvoorbeelden BRS



Door verschillende autorisatieniveaus en toe te wijzen rollen in BRS zelf, krijgt iedere projectmedewerker de juiste rechten om probleemmeldingen te lezen, aan te melden, te wijzigen en als opgelost te melden. Zo is BRS voor iedere projectorganisatie met alle testende partijen, zoals Development, metier, OS Procesbeheer, op maat in te richten. BRS zorgt voor overzicht en maakt inzichtelijk wat de status van bevindingen is.

Verder biedt BRS de mogelijkheid om een goede aansluiting te realiseren met de indeling die het project hanteert door systemen en systeemdelen te benoemen. Al met al gemakkelijk

Welcome < 10 > page 1 / 4 > > | Download Drill Refresh Edit Save Publish Send Delete

Open issues by status

Status: Reported

Blocking	1.High	Technical defect	95	De solution werkt niet	Wanneer je bent ingelogd als user?, dan verschijnt er na het opvullen van een bestelling de foutmelding "page not found". Zie ook screenshot voor de exacte melding.	Brian BE Taylor/CT/BankFortis
	1.High	Functional defect	54	Solution is niet meer op te vragen	Na klikken op de Solution-button bij een solved issue ververst het scherm wel, maar de solution wordt niet getoond. Probleem doet zich in alle BRS'en voor.	Rob RC Haef/CT/BankFortis
Non blocking/disturbing	2.Medium	Functional defect	99	Clean Up procedure werkt niet (meer)	Ondanks exact uitvoeren van de in de help beschreven procedure komt er niets meer in de trash bin terecht. Na selecteren en 'Get selected' ververst het scherm wel, maar alles staat nog op dezelfde plaats in de Clean up view, en dus niet in de trash. Uiteraard is weggegooid nog wel mogelijk via de Notes-client, maar of dat nu de bedoeling is...	Rob RC Haef/CT/BankFortis

Page 1

BRS de communicatie over probleemmeldingen verder door:

- eenvoudige invoer- en overzichtschermen, met zoekfunctie;
- de vermelding van het soort probleem, bijvoorbeeld een functioneel of infrastructureel probleem, wens of vraag;
- andere indicaties, zoals de prioriteit van het probleem;
- automatisch een e-mail te sturen naar de persoon die is toegewezen aan het probleem;
- het toevoegen van attachments, bijvoorbeeld schermprints; hiermee kan een probleem worden toegelicht.

Een goede beschrijving van een probleem zorgt al voor een eerste analyse

en draagt er dus toe bij dat het probleem sneller kan worden verholpen.

BRS beschikt ook over uitgebreide rapportagemogelijkheden (WebIntelligence). Er is een aantal standaardrapporten beschikbaar, maar kunnen er ook eigen rapporten worden ontwikkeld.

Na bijna twee jaar is BRS met 50 actieve projecten, vele aanvragen en goede ervaringen, een volwassen en goed doordacht product geworden, dat een goede bijdrage kan leveren aan bevindingenbeheer binnen projecten. BRS is een eenvoudig en handig hulpmiddel voor 'local' en 'global' projecten.

Meer informatie en aanvragen BRS?

Er is een Engelse handleiding aanwezig op de intranetsite van Testmanagement (via i-net ISE, thema-index, BRS). Het aanvragen van een BRS kan via loket.testmanagement@nl.fortisbank.com.

Hans Damen

BRS ook "global" inzetbaar

Het gebruik van BRS geeft een actueel inzicht in de kwaliteit van systemen gedurende de ontwikkel- en testfasen en is ook in "global projects" een goed toepasbaar hulpmiddel.

Grote magazijnopruiming



Eind vorig jaar hebben Ricardo Rechards en Jeremy Sloot grote opruiming gehouden in het papiermagazijn in Woerden. Dit magazijn moest opnieuw worden ingericht, onder andere omdat ISE ook het printwerk voor de Direktbank gaat verzorgen.

Uitslag kerstpuzzel



De eerste redactieauto uit 1971, een Triumph Herald 12/50 met schuifdakje, kwam niet in de puzzel voor.

De traditionele kerstpuzzel van André Rijsmus heeft weer heel wat collega's aan het puzzelen en/of tot wanhoop gebracht. Dit keer kregen we ongebruikelijk veel antwoorden binnen: 52. Vaak antwoorden die in team- of gezinsverband waren geproduceerd. Diverse inzenders lieten weten dat ze dankbaar gebruik hadden gemaakt van internet. Ook waren er collega's die een slim programmaatje hadden losgelaten op de tabel. Vooral voor hen is het aardig om te weten dat André Rijsmus zijn puzzels volledig met de hand in elkaar zet.

Veel antwoorden betekent ook: veel werk voor de jury. Daarbij liepen we tegen een eigenaardig probleem aan, namelijk dat diverse inzenders meer auto's vonden dan de opsteller van de puzzel erin had gestopt. Nu valt niet uit te sluiten dat daar bestaande types tussen zitten, maar om het allemaal niet te ingewikkeld te maken, hebben we besloten om uit te gaan van de "officiële" oplossing. Deze bevat 178 automerken en -types (zie pagina 13).

Bij het turven zijn we wel soepel geweest. Bijvoorbeeld met de Citroen AX en de Citroen Axel, of met de Renault Mona en de Renault Monasix. Dat zijn verschillende auto's. Enkele inzenders hadden hun twijfels bij de

Ferrari Modena: moet dat niet Modena zijn? Op internet troffen wij beide varianten aan. Ook bij andere autotypes blijken verschillende spellingen in omloop. Zo varieert men in Spanje graag met de klinkers aan het eind van een naam.

Een paar inzenders herkenden in de puzzel de Pilcar, een elektrisch autootje uit 1977. Leuk gevonden maar telt niet mee, want alle oplossingen moesten uit een merknaam + aanduiding bestaan. Af en toe dook ook een Ford LA of Ford Laora in de lijstjes op. Niet te vinden op internet, net als een aantal andere vondsten. De in de puzzel verstopte Landrover Xanadu leverde ook

vraagtekens op. Is lastig te vinden op internet, maar bestaat wel.

De volgende collega's zijn er in geslaagd om 178 auto's te vinden: Peter Boymans, Jarda Danek, John van den Dries, Erik Fledderus, Stan Gavrilov, Leo de Groot, Harry Gijzemijter, Carola van Haften (met Peter Vink en Arjen Schipper), Petra Hage-Verbeek, Arjen van Heuvelen, Albert den Heijer, Rop Hoefs, John Juch, Ruud van Kempen, Wim Lagendijk, René Moorman, Gerard Velders, Theo Verschuren, Sven Verwoert, Martijn Voûte, Otto Walter, Maarten de Wit.

De drie collega's waarvan de naam is onderstreept, ontvingen na loting door notaris A.H. van Geelen een cadeau-bon. Een speciale vermelding gaat naar het team Carola van Haften, Peter Vink en Arjen Schipper: zij ontdekten dat de ongebruikte letters op regel 20 van het diagram de naam ANDRE RIJSMUS vormen.

We danken alle inzenders hartelijk voor hun moeite, en we hopen dat André ons ook aan het eind van dit jaar weer een fraaie puzzel weet voor te schotelen.

5000 euro voor stichting Knapzakje

Het Stimulans Plan van onze collega Sipke de Vries is verkozen tot "meest originele maatschappelijke activiteit 2002". Sipke ontving eind vorig jaar van Fortis Foundation Nederland een bedrag van 5000 euro voor de stichting Knapzakje. Deze stichting biedt kwetsbare kinderen een vakantie of een leuk dagje uit aan. Sipke is afgelopen zomer met 7 "leenkinderen" op vakantie geweest in de Vogezen.

bron: Nieuwsbrief Fortis Foundation Nederland, januari 2003.



De oplossing

Alfa Romeo Spider
 Austin..... Metro
 Austin..... Somerset
 Bentley..... Arnage
 Bentley..... Camargue
 Bentley..... Corniche
 Bentley..... Mulsanne
 Borgward..... Goliath
 Bugatti..... Atlantic
 Buick..... Park Avenue
 Buick..... Rendez Vous
 Buick..... Riviera
 Buick..... Skylark
 Cadillac..... Seville
 Chevrolet..... Alero
 Chevrolet..... Camaro
 Chevrolet..... Impala
 Chrysler..... LeBaron
 Chrysler..... Neon
 Chrysler..... Prowler
 Chrysler..... Sebring
 Chrysler..... Spirit
 Chrysler..... Voyager
 Citroën..... Axel
 Citroën..... Berlingo
 Citroën..... Evasion
 Citroën..... Jumper
 Citroën..... Xsara
 Daewoo..... Leganza
 Daewoo..... Nexia
 Daewoo..... Nubira
 Daihatsu..... Charade
 Daihatsu..... Cuore
 Daihatsu..... Extol
 Daihatsu..... Fellow
 Daihatsu..... Feroza
 Daihatsu..... Sirion
 Daihatsu..... Terios
 Daimler..... Century
 Datsun..... Bluebird
 Datsun..... Cherry
 Datsun..... Fairlady
 De Soto..... FireDome
 De Tomaso..... Pantera
 Dodge..... Charger
 Dodge..... Diplomat
 Ferrari..... Dino
 Ferrari..... Mondena
 Ferrari..... Mondial
 Fiat..... Balilla
 Fiat..... Campagnola
 Fiat..... Cinquecento
 Fiat..... Doblo
 Fiat..... Marela
 Fiat..... Multipla
 Fiat..... Panda
 Fiat..... Punto
 Fiat..... Ritmo
 Fiat..... Uno

Ford..... Anglia
 Ford..... Bronco
 Ford..... Cortina
 Ford..... Escort
 Ford..... Expedition
 Ford..... Fairmont
 Ford..... Granada
 Ford..... Ka
 Ford..... Probe
 Ford..... Sierra
 Ford..... Thunderbird
 Ford..... Torino
 Honda..... Concerto
 Honda..... Legend
 Honda..... Prelude
 Hyundai..... Elantra
 Hyundai..... Galloper
 Hyundai..... Matrix
 Hyundai..... Santa Fe
 Hyundai..... Terracan
 Isuzu..... Florian
 Jaguar..... Sovereign
 Jeep..... Cherokee
 Jeep..... Liberty
 Jeep..... Wrangler
 Kia..... Besta
 Kia..... Capital
 Kia..... Ceres
 Kia..... Clarus
 Kia..... Rio
 Kia..... Sedona
 Kia..... Sephia
 Kia..... Spectra
 Lada..... Niva
 Lada..... Riva
 Lada..... Samara
 Lancia..... Beta
 Lancia..... Dialogos
 Lancia..... Flaminia
 Lancia..... Gamma
 Lancia..... Kappa
 Lancia..... Nea
 Lancia..... Thesis
 Lancia..... Zeta
 Landrover..... Xanadu
 Lincoln..... Zephyr
 Lotus..... Eclat
 Lotus..... Elan
 Lotus..... Elise
 Lotus..... Esprit
 Maserati..... Biturbo
 Maserati..... Khamsin
 Maserati..... Shamal
 Mazda..... Miata
 Mazda..... Premacy
 Mitsubishi..... Colt
 Mitsubishi..... Dion
 Mitsubishi..... Forte
 Mitsubishi..... Sigma
 Morris..... Minor

Morris..... Oxford
 Nissan..... Almera
 Nissan..... Maxima
 Nissan..... Presea
 Nissan..... Primera
 Nissan..... Sentra
 Opel..... Agila
 Opel..... Ascona
 Opel..... Astra
 Opel..... Calibra
 Opel..... Frontera
 Opel..... Kadett
 Opel..... Rekord
 Opel..... Speedster
 Opel..... Tour
 Opel..... Vectra
 Peugeot..... Expert
 Peugeot..... Partner
 Plymouth..... Fury
 Pontiac..... Fiero
 Pontiac..... Firebird
 Pontiac..... Phoenix
 Pontiac..... Sunfire
 Porsche..... Carrera
 Renault..... Alpine
 Renault..... Avantime
 Renault..... Clio
 Renault..... Dauphine
 Renault..... Fuego
 Renault..... Kangoo
 Renault..... Monasix
 Renault..... Velsatis
 Saab..... Monster
 Saab..... Toad
 Seat..... Alhambra
 Seat..... Inca
 Seat..... Leon
 Skoda..... Felicia
 Skoda..... Forman
 Subaru..... Brat
 Subaru..... Impreza
 Suzuki..... Fronte
 Suzuki..... Ignis
 Talbot..... Horizon
 Toyota..... Corolla
 Toyota..... Dyna
 Toyota..... Echo
 Toyota..... Sienna
 Toyota..... Tercel
 Triumph..... Dolomite
 Triumph..... Spitfire
 Vauxhall..... Firenza
 Volkswagen..... Bora
 Volkswagen..... Jetta
 Volkswagen..... Kever
 Volkswagen..... Vento
 Volvo..... Duett
 Wartburg..... Zigarre
 Zastava..... Florida

“Eigenlijk zouden we elk jaar moeten verhuizen”

Tijdens de verkoop gaat de verbouwing gewoon door. Zo'n gedachte komt wel eens bij je op als je door de wandelgangen loopt. Hier een stapel verhuisdozen, daar een bureau waar de benen van een monteur onderuit steken. Ginds probeert iemand een volle kast te verplaatsen, terwijl buiten het parkeerterrein is geblokkeerd door bouwmaterialen.

Vervelend voor de mensen die er last van hebben, maar zoals dat met die dingen gaat: anderen hebben er een leuke broodwinning aan. Zo ook de mannen die we voor dit artikel spraken: de leden van het zaalbeheerteam. Dat team is verantwoordelijk voor alles wat er in en rond de computerzalen van Fortis Bank gebeurt. Ook daar wordt flink geschoven met apparatuur, worden wanden verplaatst, kabels gelegd en koelinstallaties vervangen.

Een gesprek met Guus Ouweeneel, Jan Schoester en Melvin Zaal, die samen met Marcel Verhoef, Martin Oskam en een vertegenwoordiger van de huisinstallateur het zaalbeheer doen.

Guus Ouweeneel: “Na de fusie is Woerden het centrale rekencentrum in Nederland geworden. Vroeger was het inrichten van de zaal en het doorvoeren van wijzigingen iets wat iemand erbij

deed. Maar tegenwoordig is het te groot en complex geworden, zeker met alle techniek erbij. Daarom waren we genoodzaakt om het zaalbeheer wat professioneler aan te pakken. Hieruit is dit team ontstaan dat een keer per week vergadert.”

Uitwijk

Guus: “Behalve voor Woerden hebben we ook de verantwoording voor het uitwijkcentrum in Utrecht. MeesPierson had de uitwijk bij IBM geregeld, en VSB Bank bij het GBC in Lelystad. Na de fusie is gekeken naar een betere en goedkopere oplossing. Het uitwijkcentrum is nu ingericht bij AMEV in Utrecht.”

Jan Schoester: “In Woerden is de afgelopen tijd het nodige verbouwd en veranderd. Ten eerste de netwerk- en serverruimte op de computerzaal. Die liep helemaal vol. Daarom hebben we

nieuwe kasten geplaatst, waar grotere apparatuur in past. In totaal 50 kasten: 40 voor servers, 5 voor netwerken 5 reserve voor een eventueel glasvezel-netwerk. Met het opschonen van die ruimte zijn we nog steeds bezig. Daarnaast is de netwerkomgeving centraal/decentraal gemaakt. Vroeger liepen alle aanluitingen naar één punt op de hele zaal, maar nu is dat verdeeld over 6 punten, die ook weer ergens bij elkaar komen. Op dit moment zijn we bezig met de externe providers, die allemaal een of meer kasten nodig hebben om hun apparatuur te plaatsen.”

Testruimte

Jan: “Verder hebben we de testruimte, die eerst op de tweede etage van het kantoorgebouw zat, leeggehaald. Op de plaats waar vroeger de tape-robot van AMEV stond hebben we een nieuwe testruimte gebouwd, met een eigen ingang en wat voorzieningen, zoals een aantal werkplekken. Dat zijn geen plekken om de hele dag te zitten, want het klimaat is aan de frisse kant. In die testruimte hebben we met materialen gebouwd die her en der uit het bedrijf kwamen. Niet alleen uit de oude testruimten, maar ook uit Utrecht, Rotterdam en Polanerbaan 13.”

Melvin Zaal: “De verhuizing van die testruimte was een leuke klus. Daar stond zoveel spul in waarvan de eigenaar niet bekend was. Ik denk dat we wel 30 of 40 pc's en servers hebben afgevoerd. In de oude testruimte liep iedereen maar naar binnen met zijn pc of terminaltje, het was één grote kluwen bekabeling. Maar er bleef verschrikkelijk veel over. Eigenlijk zouden we elk jaar moeten verhuizen!”

Brug

Ook op de 'brug' is het nodige veranderd. Tot september 2001 werden vanuit die ruimte ook de systemen van AMEV bediend. Inmiddels heeft AMEV al haar systemen weer teruggehaald naar Utrecht. De vrijgekomen ruimte op de brug is inmiddels omgebouwd tot kantoorruimte. In verband

V.l.n.r.: Melvin Zaal, Marcel Verhoef, Guus Ouweeneel en Jan Schoester. Martin Oskam en Leen de Mik (Howeling) staan niet op de foto.



daarmee moest ook de toegangssluis, die nog niet zo lang geleden is aangelegd, weer worden verplaatst.

Overigens is de verstandhouding met de AMEV-collega's in Utrecht uitstekend. Guus: "Het uitwijkcentrum van de bank wordt vanuit Woerden beheerd. Voor ons is het lastig om voor elk klein klusje naar Utrecht te rijden, bijvoorbeeld om een machine te resetten of een tape te verwijderen. In zo'n geval maken we graag 'misbruik' van de collega's die hier vroeger op de brug hebben gewerkt."

Procedures

Bij een professionelere aanpak van het zaalbeheer horen ook afspraken, pro-

cedures en procedures. Die is het zaalbeheerteam nu aan het opstellen, met ondersteuning van Alexander Schipper.

Ook wordt er intensief samengewerkt met Facility Management. Guus: "Hierbij moet je denken aan bouwkundige voorzieningen, zoals het leggen van kabels, het plaatsen van apparatuur, spanningsvoorzieningen en koeling. Om snel in te kunnen spelen op de wensen van de klanten van OS dient rekening gehouden te worden met ontwikkelingen in de toekomst. De kennis voor het plaatsen en aansluiten van servers, mainframes en datacommunicatie-apparatuur is niet bij Facility Management aanwezig, zoals omgekeerd de kennis van gebouwen niet bij

OS beschikbaar is. Dit maakt een goede samenwerking tussen Facility Management en OS noodzakelijk. Voorstellen om de samenwerking op strategisch en tactisch niveau te verbeteren worden momenteel uitgewerkt."

Ondertussen wordt er driftig gebouwd en verhuisd. Soms nauwelijks waarneembaar, zoals de nieuwe inrichting van het papiermagazijn, die nodig is omdat ISE ook voor de Direktbank gaat printen. En soms zeer zichtbaar, zoals de activiteiten op het buitenterrein en op het dak van het rekencentrum. Maar tijdens de verbouwing gaat de verkoop gewoon door.

Nico Spilt

Zes kapiteins op de brug

Op de 'brug' in Woerden wordt dag en nacht gewerkt, zeven dagen per week. De operators werken dus in ploegendienst, en dat geldt ook voor hun direct leidinggevenden: de shiftcoördinatoren. Vanaf 3 maart wordt het ploegenrooster - na een lange voorbereiding - ingrijpend gewijzigd.

Een belangrijk verschil ten opzichte van het vroegere rooster is, dat de operators nu alle systemen te bedienen krijgen, ongeacht van welke bank dat systeem vroeger was. Dat betekent dat er de komende tijd flink wat onderlinge kennisoverdracht moet plaatsvinden, en dat de verantwoordelijkheden van de operators toenemen.

Tegelijk wordt de functie van shiftcoördinator ingevoerd. Vroeger gaven shiftleaders leiding aan een vaste ploeg operators. Nu hebben ze een ander rooster dan de operators, ze werken maandagmorgen tot en met zaterdagmorgen, waardoor ze telkens met een andere ploeg werken. Ook in hun functienaam komt deze andere rol tot uiting: we spreken nu van shiftcoördinatoren.

De shiftcoördinatoren werken nauw samen met het Supportteam voor de brug, dit team verzorgt de invulling van

het ploegenrooster, registreert vrije dagen en vakanties, regelt opleidingen, is verantwoordelijk voor het beheer van de computerzalen in Woerden en Utrecht en speelt een belangrijke rol in de communicatie tussen de brug en de andere sectoren binnen Operational Services.

Ploegenrooster

De shiftcoördinatoren worden aangestuurd door Rob Hooghart. We zaten met hen aan tafel tijdens hun werkoverleg. Bij dat overleg zijn nooit alle shiftcoördinatoren tegelijk aanwezig: ze werken immers in ploegendienst.

Rob Hooghart: "We hebben een jaar gewerkt aan het nieuwe ploegenrooster. Een van de zaken waar we in dat jaar over hebben gediscussieerd is: hoe kunnen we de mensen het best en het meest objectief beoordelen. We hebben afgesproken om dat met het team te doen. Alle zes shiftcoördinatoren kennen alle 30 operators. Ze kunnen dus veel beter met elkaar doelstellingen opstellen, waardoor de beoordeling objectiever kan plaatsvinden dan wanneer ik dat in mijn eentje zou doen."

Voordelen

Ron de Geus is een van de nieuwe shiftcoördinatoren: "Vroeger werkten we met vaste ploegen: een shiftleader

met een console-operator en drie of vier operators. De leuke kant van het nieuwe rooster is dat je in een half jaar met iedereen van de hele afdeling hebt gewerkt. Vroeger kende je de anderen wel, maar niet zo goed; nu weet je hoe de hele groep in elkaar zit."

Rob: "Het heeft zeker voordelen voor de operators: ze hebben sturing van dichterbij, kunnen makkelijker hun ei kwijt als ze problemen hebben of technische vragen. Aan de andere kant zijn de shiftcoördinatoren het aanspreekpunt voor de buitenwereld, zorgen ze voor de communicatie met andere afdelingen. Dat is erg belangrijk, want het gebeurt nog steeds dat er systemen naar binnen worden gedragen zonder dat de brug er vanaf weet, terwijl wij toch de eerstverantwoordelijke zijn voor de bediening en bewaking van die systemen."

Rotterdam

Binnenkort komen de operators uit Rotterdam over naar Woerden. Alle mainframesystemen zijn inmiddels gemigreerd: het MEGA en het RITS-project zijn achter de rug. In Rotterdam draaien nog een paar kleine applicaties. Een daarvan is het systeem van de Direktbank; dat zal worden geoutsourcd naar ASR. Zodra dat gebeurd is, begin maart, zal het rekencentrum Rotterdam ophouden te bestaan. De Rotterdamse operators gaan daarna ook meedraaien in Woerden.



Van links naar rechts: Rob Hooghart en de shiftcoördinatoren Hans Prince, Henk Roos, Berry van der Lit, Ron de Geus. Niet op de foto: Gilbert Harting en Eric Niekoop.

Rob: "Dan worden ze hier ontvangen door hun collega's, en gaan ze een periode van kennismaking en opleiding in. Er zijn wel systemen uit Rotterdam meegekomen, zoals Tandem en Euro-

port, maar het meeste is voor hen helemaal nieuw. Wat een operator moet doen, vraagt ontzettend veel technische kennis."

Systemen

Om een idee te geven van wat er allemaal draait: er zijn twee IBM-mainframes

(waarvan één in het uitwijkcentrum in Utrecht), zo'n 70 AIX-systemen, een stuk of 700 NT-servers, een aantal AS/400-systemen en nog enkele honderden andere systemen. Al deze systemen moeten bewaakt worden, en als er wat is moeten de operators precies weten wat ze moeten doen en welk Procesteam ze moeten waarschuwen.

Ook de samenwerking met Brussel wordt intensiever. Er zijn afspraken gemaakt over cross border incidentafhandeling. Zo wordt in Woerden het Globe-systeem beheerd, een internationaal systeem met Belgische gebruikers. Is er met dat systeem wat aan de hand, dan wordt dat aan Brussel doorgegeven. Een voorbeeld van het omgekeerde is WebSphere: als daar een incident mee is, wordt dat aan de operators in Woerden doorgegeven, zodat die de betreffende procesbeheerders op de hoogte kunnen stellen.

En zo houdt de 'brug' voortdurend in de gaten of alle processen op koers liggen. En de zes shiftcoördinatoren zijn de kapitein – bij toerbeurt, niet allemaal tegelijk!

Nico Spilt

Kom op 5 april naar de open dag in Woerden

Medewerkers van ISE, Facilitair Bedrijf Woerden en hun naaste familie zijn op zaterdag 5 april 2003 van harte welkom om een kijkje te nemen in het rekencentrum aan de Polanerbaan. Dit geldt ook voor geïnteresseerde medewerkers van de verschillende businesslines.

Tijdens een rondleiding kun je een bezoek brengen aan de 'brug' (de bedieningsruimte van de computerzaal), de afdeling Post Processing (waar lijsten en afschriften worden geprint en verzendklaar worden gemaakt) en de technische ruimten (koelinstallaties, noodstroomvoorzieningen). De rondleiding zal ongeveer een uur in beslag nemen.

In verband met het programma van de rondleiding is de minimumleeftijd voor deelname aan deze open dag gesteld op 10 jaar.

Geïnteresseerde medewerkers kunnen zich aanmelden door een e-mail te sturen naar:
loket.secretariaat.os@nl.fortisbank.com.

Vermeld in je mail:

- naam en afdeling;
- met hoeveel personen je naar Woerden komt;
- voorkeur voor bezoek in de ochtend (tussen 10.00 en 13.00 uur) of de middag (tussen 14.00 en 16.00 uur).

Na inschrijving ontvang je uiterlijk eind maart de benodigde toegangsbewijzen, het tijdstip waarop we je verwachten (in de ochtend of middag, afhankelijk van je eigen voorkeur) en een routebeschrijving naar Woerden.

We hopen je te mogen begroeten op zaterdag 5 april!

Managementteam OS



Brand in de keuken!



In december vonden in het gebouw aan de Tjaskermolenlaan BHV-oefeningen plaats. Dit keer geen ontruimingsoefening, maar oefeningen waarbij de BHV onder andere haar eigen procedures testte.

Om dat zo levensecht mogelijk te kunnen doen, werd er gebruik gemaakt van een rookmachine om brand te

simuleren. Ook was er een "echt" slachtoffer, en iemand die in paniek raakte en door zijn gedrag de hulpverlening bemoeilijkte.

Er werd op twee plaatsen geoefend. Eerst brak er brand uit in de keuken van het bedrijfsrestaurant. Een medewerker werd gewond aan zijn arm, en raakte bewusteloos door de rook. Gelukkig was er snel iemand aanwezig die eerste hulp kon verlenen.

Korte tijd later was er opnieuw paniek: brand in de machinekamer op de vierde verdieping. Toen de BHV ter plaatse kwam, bleek ook hier een slachtoffer te zijn, namelijk iemand die van een ladder was gevallen en zijn been had gebroken. Opnieuw liep er een paniekzaaier in de weg, die maar met moeite kon worden gekalmeerd.

Van beide oefeningen is veel geleerd, vooral van de dingen die niet helemaal goed zijn gegaan. De BHV heeft dan ook besloten om dit soort oefeningen vaker te doen.

Nico Spilt



Voorkom RSI, kom in beweging!

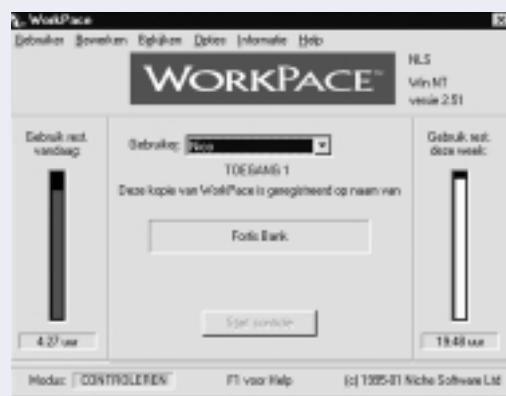
Uit een recent onderzoek blijkt dat 28% van de medewerkers van Fortis Bank wel eens pijnklachten van de nek, bovenarmen, polsen of handen heeft gehad. Ruim driekwart hiervan schrijft deze klachten toe aan het werk, aan de werkomstandigheden.

Pijnklachten van spieren en gewrichten komen bij mensen veel voor. Uit ervaring weet iedereen wel dat je na het lopen van lange afstanden de volgende dag flink pijn kunt hebben in je spieren en dat je die pijn er weer uit moet lopen. Beeldschermwerk nodigt niet uit tot bewegen. En toch ligt daar voor een groot deel de oplossing: varieer je houding en beweeg tussen de werkzaamheden door. Sta eens wat vaker op van de stoel, leg je handen op je bureau als je niet hoeft te typen of te klikken met je muis.

De bank is daarbij behulpzaam. Zo is er een computerprogramma dat medewerkers bewust maakt van hun werkgedrag en hen aanspoort het werk vaker, kort te onderbreken. Kort wil zeggen: 10-15 seconden. Een dergelijk programma noemen we pauzesoftware (zie ook het artikel in de vorige Expertise).

Heb je (af en toe) klachten: vraag dan toegang tot het pauzeprogramma WorkPace. Stuur een mailtje met daarin je naam en user-id naar loket arbodienst. Binnen enkele dagen krijg je toegang tot de pauzesoftware.

Inmiddels zijn er binnen Fortis Bank al zo'n 1400 gebruikers van WorkPace. Bij AMEV werkt iedereen ermee. Voor alle duidelijkheid: het programma zet het scherm niet op zwart en maakt het niet onmogelijk door te werken. Het geeft alleen een signaal dat het beter is om, zodra het kan, even het werk kort te onderbreken.



Geslaagde Fortis Bank Game Lan in Woerden

Gamen en leechen op een lanparty

Terabytes per party

De eisen aan het netwerk tijdens een lanparty liggen erg hoog. De hoeveelheid data die over het netwerk gaat ligt vele malen hoger dan dat een gemiddeld kantoor in een hele maand verplaatst. We spreken hier over Terabytes per party (een Terabyte is 1000 Gigabyte, oftewel 1.000.000 MB).

Het netwerk bestond uit drie switches met elk 24 poorten op 100 Megabit en onderlinge koppeling van 1 Gigabit, beschikbaar gesteld door stichting Connected Freedom. De elektrische installatie was aangelegd door Hoveling en bestond uit een driefase-groep 380 volt 50 ampère afgezekerd. Dit was ruim voldoende capaciteit om alle spelfanaten van stroom te voorzien.

De gamers hoefden alleen hun pc mee te nemen. Dit omdat wij met medewerking van de diverse locatieteams – onder supervisie van het locatieteam in Woerden – alle beschikbare plaatsen konden voorzien van een 17” beeldscherm, optische muis, 220 volt- en netwerkaansluiting.

Tevens hadden wij een server ter beschikking die de DNS-, DHCP- en FTP-services voor zijn rekening nam. Deze services zorgden ervoor dat er een intranet beschikbaar was met informatie over de gebruikte spellen, de juiste versies en updates, dat ip-adressen automatisch werden uitgegeven en dat updates voor spellen te downloaden waren.



Vrijdagavond 20 december werd in Woerden voor de eerste keer een lanparty gehouden onder de naam Fortis Bank Game Lan. “Wat is een lanparty?” zult u zich afvragen. Dit is een bijeenkomst van computergebruikers die met hun eigen computer in een netwerk gekoppeld worden en daardoor in staat zijn spellen met elkaar te spelen (gamen) en bestanden uit te wisselen (het zogenaamde leechen).

Een groep van ongeveer 40 gamers verzamelde zich aan het eind van de middag in de omgebouwde kantine op de Polanerbaan. Het gamen begon om zes uur en om twee uur 's nachts was de kantine weer geheel opgeruimd en leek het alsof er nooit iets was gebeurd.

De spellen die gespeeld werden waren o.a. Battlefield 1942 (met 25 spelers tegelijk first person shooter), Medal of Honor: Spearhead, Unreal Tournament 2003 (eveneens first person shooter), Colin McRae (racespel), Warcraft (realtime Strategy).

Ook zijn er veel mensen komen kijken naar dit nieuwe evenement. Gert-Jan

van der Leer verraste ons met een fles whisky voor de winnaar. Deze winnaar is door middel van een loting aangewezen. Wij zijn namelijk van mening dat elke deelnemer een winnaar is.

De organisatie wil iedereen die heeft geholpen om deze lanparty mogelijk te maken hartelijk bedanken. Wij hopen dat wij dit evenement in de toekomst vaker kunnen organiseren. Als u geïnteresseerd bent in lanparties, kunt u contact opnemen met ondergetekenden.

Dimitri Modderman, Kees Kakes
(Stichting Connected Freedom),
Jan Sibrijns

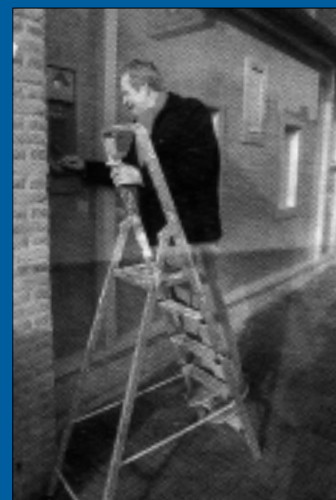


Chippen op niveau in Stede Broec

Rob Jonkers uit Bovenkarspel ergert zich bont en blauw. Met zijn ruim 1,88 meter is hij toch geen kleine jongen, maar om op de display van de chipautomaat van de Fortis Bank aan de Stationslaan in Stede Broec te kunnen kijken moet hij op zijn tenen staan. “Mijn vrouw hoeft daar dus niet eens heen te gaan.” Volgens Jonkers is de chipautomaat onlangs verplaatst van binnenin winkelcentrum Streekhof naar een buitenmuur. Ongelukkigigwijls loopt de stoep hier schuin af, zodat het voor mensen van een redelijke lengte schier onmogelijk is om een beetje redelijk te chippen. Jonkers is naar eigen zeggen veroordeeld tot de chipautomaat aan de Stationslaan. “Het is de

enige in het Streekhof. Er is nog een betaalautomaat, maar die heeft geen chipknip.” Hij heeft de bank niet op de hoogte gesteld van zijn klacht. “Dat haalt toch niets uit. Je denkt toch niet dat ze dat apparaat verhangen?!” Het blijkt onmogelijk de Fortisbank om commentaar te vragen, omdat als je de bank belt je voortdurend een bandje te horen krijgt.

Noordhollands
Dagblad,
25 januari
2003.



Verlofregistratie en declaraties voortaan via persoonlijke website

SelfService: digitale HR-dienstverlening

In november vorig jaar is HR begonnen met het aanbieden van SelfService. Eerst bij enkele afdelingen, om ervaring op te doen. Binnenkort zullen alle medewerkers van Fortis Bank met SelfService kennismaken.

SelfService is een vorm van digitale dienstverlening, waarbij medewerkers en leidinggevend een persoonlijke website tot hun beschikking krijgen. In eerste instantie kan deze website worden gebruikt voor zaken als verlofregistratie en het indienen van declaraties voor meerwerk en piketwacht. In de toekomst zal het aantal mogelijkheden worden uitgebreid.

Deze site kun je benaderen via het i-net. Je krijgt toegang door middel van je personeelsnummer en een wachtwoord.

Ervaringen

De afgelopen maanden hebben enkele onderdelen van Fortis Bank proefgedraaid met SelfService. Een daarvan was de afdeling Development FTI Effectensystemen van ISE. We vroegen Walter van Werkhoven, hoofd van deze afdeling, naar zijn ervaringen.

Walter: "De applicatie is zeer duidelijk. Iedereen kon er zonder problemen direct mee aan de slag. De medewerkers uit mijn afdeling zijn ook zeer enthousiast over de geboden functionaliteit. De directe koppeling met de salarisadministratie en het inzicht in de status van het proces (bijvoorbeeld 'verwerkt in salarisbetaling december') spreekt zeer aan. Het kunnen boeken van andere types van verlof, zoals compensatie meerwerk en zorgverlof, staat bij iedereen hoog op het verlanglijstje. Ik heb begrepen dat deze functionaliteiten op korte termijn beschikbaar gesteld zal worden. Voor mij als leidinggevende is SelfService zeer prettig omdat het mij inzicht geeft in alle verlofaanvragen. Ik hoef nu niet meer in een map met verlofaanvragen te duiken om te zien wie wanneer verlof heeft aangevraagd."

Verlofregistratie

Door wetgeving en CAO-afspraken is het belang van een goede verlofregistratie steeds meer toegenomen. Denk aan mogelijkheden om verlofuren te kopen of te verkopen, om uren in te ruilen om voordeliger een pc aan te schaffen, zorgverlof, ouderschapsverlof, sabbatical leave etc. SelfService biedt de medewerkers een faciliteit waarin verlof (vakantieuren, rooster-vrije uren) geregistreerd kan worden. Het is geen planningsysteem, maar een registratie van verlofrechten en opnames van verlofuren, zoals de medewerker die met zijn manager is overeengekomen.

Medewerkers van OS blijven voor de registratie van hun verlofuren voorlopig het systeem VOS gebruiken. Uiterlijk per 1 januari 2004, maar zo mogelijk eerder, gaan zij hiervoor SelfService gebruiken.

Meerwerk en piketwacht

Voor declaraties van meerwerk (overwerk) en piketwacht wordt tot nog toe een formulier gebruikt, dat door HR wordt verwerkt om tot uitbetaling bij het salaris te komen. In SelfService voert de medewerker dergelijke declaraties voortaan zelf in. De manager fiatteert deze declaraties en vervolgens vindt automatische verwerking in het salaris plaats.

Goedkeuringsprocedure

Verlofaanvragen en declaraties meerwerk en piketwacht moeten door de manager worden goedgekeurd. Dat kan vooraf gebeuren (voordat verdere verwerking plaats vindt) of automatisch (controle achteraf). Information Services heeft ervoor gekozen om declaraties vooraf te laten goedkeuren. Verlofaanvragen kunnen naar keus van de



manager vooraf of achteraf worden goedgekeurd.

Invoering

Begin februari wordt SelfService uitgerold binnen Fortis Bank. ISE zal dan starten met het elektronisch invoeren van de declaraties meerwerk en piketwacht. Het tot nog toe gebruikte formulier hiervoor zal per 1 april 2003 vervallen.

Verlofregistratie zal met terugwerkende kracht per 1 januari 2003 dienen te worden geboekt. Dit met uitzondering van Operational Services, waarvan de medewerkers tot nader order nog met VOS blijven werken.

Informatie

In de loop van februari krijgt elke medewerker thuis een brief waarin uitleg over SelfService wordt gegeven. In deze brief staat ook het wachtwoord dat je nodig hebt om in te loggen. De applicatie bevat ook uitgebreide help teksten.

Via het nieuws op i-net is de afgelopen tijd regelmatig gecommuniceerd over SelfService. Ook de komende tijd zal dat blijven gebeuren.

Margreet Bruin, toestel 42832

Te besparen valt er altijd

Op 31 januari is Ton Stijger met leeftijdsverlof gegaan. Een exit-interview



Ton: “Op 1 april 1986 ben ik in dienst getreden bij het Computercentrum Bondsspaarbanken in Woerden, het latere IAFN. Mijn opdracht was om een professionele inkoopafdeling op te zetten. Tot dan hield iedereen zich daar mee bezig; verschillende afdelingshoofden kochten spullen in, maar het was beter om dit te centraliseren.”

“In die tijd was mijn aandachtsgebied erg breed. Kantoorbehoeften, meubilair, interieur, gebouw- en tuinonderhoud, geldautomaten, bankpassen, catering, computers etc. Een belangrijke activiteit was de verwerking van gegevens en de productie van dagafschriften voor de Bank met de S. Daarbij was Inkoop verantwoordelijk van het tijdig aanwezig zijn van de juiste hoeveelheid papier, in de juiste kwaliteit, uiteraard tegen de juiste prijs. De hoeveelheden waren enorm: per week werden zo’n 2 miljoen dagafschriften geproduceerd. Speciaal moest gelet worden op behoud van de huisstijl. Vooral de bekende S met punt in de kleur *warm red* was erg belangrijk.”

“In 1995 ben ik naar het Facilitair Bedrijf in Utrecht gegaan, toen de inkoopafdelingen van Fortis werden

gecentraliseerd. Mijn aandachtsgebied bleef vanzelfsprekend IT. In die tijd heb ik nog actief meegewerkt aan het tot stand komen van het Handboek Inkoop Fortis Nederland en de Algemene Inkoopvoorwaarden. Een voordeel was dat het werkterrein binnen de Fortis-organisatie veel breder werd, ook op internationaal vlak. Toen kwam ook de plezierige samenwerking met collega’s van ASLK en AG in Brussel tot stand.”

“In 1999 kwam ik terug op het nest in Woerden. MeesPierson en Generale Bank waren geïntegreerd en Information Services kreeg gestalte. Wij begonnen als IT Contracting. Tegenwoordig zijn we IT Purchase, conform global model. Er was veel werk te doen, omdat de verschillende IT-organisaties op verschillende manieren contracten beheerden. Het was zaak om zo snel mogelijk de revenuen van de gebundelde kracht en het grotere volume te incasseren en met leveranciers tot nieuwe afspraken te komen. Hierbij letten wij er, naast financiële aspecten, vooral op of de diverse overeenkomsten juridisch wel voldeden aan de door ons opgestelde criteria.”

“We hebben natuurlijk intensief contact met onze collega’s in België en Luxemburg. We werken veel samen, ook met de verzekeraar. Recentelijk zijn de detacheringscontracten weer eens onder de loop genomen. Daarbij is ASR actief betrokken geweest. Ook op het gebied van telecommunicatie vinden momenteel ingrijpende veranderingen plaats, waarbij op contractueel en financieel terrein veel voordeel behaald is.”

“Het leuke van dit vak is onderhandelen met leveranciers, het verwerven van gunstige voorwaarden en het boeken van winst. Of anders gezegd: het minder uitgeven van geld. Maar je hoeft niet per se bij de leverancier te zijn om kostenvermindering tot stand te brengen. Je kunt ook binnen de eigen organisatie kijken of er efficiency-verbetering of kostenbesparing te realiseren valt. Hebben we misschien een alternatief voor dit probleem, moeten we zo’n contract eigenlijk wel afsluiten? Zijn die overvloedige licenties wellicht nog elders inzetbaar? Dat zijn zaken waar wij van IT Purchase momenteel meer op letten. Dit kostenbewustzijn zou wat mij betreft veel meer binnen onze organisatie moeten leven. Iedereen kan daarin zijn of haar

bijdrage leveren. Te besparen valt er altijd.”

“Waar we tussendoor ook mee bezig zijn is het op orde brengen van onze contractendatabase: het bewaken van termijnen, informatie geven aan gebruikers, het in de gaten houden van juridische aspecten. Want je hebt toch te maken met een bank, op onze systemen worden belangrijke en privacy-gevoelige gegevens verwerkt. En er zijn andere partijen die voor ons werken; vooral bij outsourcingstrajecten hebben leveranciers toegang tot onze netwerken. Daarbij is het van belang dat bijvoorbeeld zaken als security, geheimhouding en auditing heel goed contractueel worden dichtgetimmerd.”

“We hebben veel te maken met leveranciers die ons graag hun al te eenzijdige contracten voorleggen. We ontwikkelen nu onze eigen Fortis-contracten, onze eigen mantelovereenkomsten met aansluitende deelovereenkomsten en SLA's. Sommige leveranciers willen nog weleens lastig zijn, maar Fortis is dermate groot dat we een flinke vuist kunnen maken. Dat is de kracht van een grote organisatie.”

“Wie mij gaat vervangen? Ik geloof dat deze regeling zodanig is, dat het niet de bedoeling is dat je vervangen wordt. Dus ik draag mijn zaken over aan aantal enthousiaste collega's: John van Kooten, Judy van Es, Jeffrey Voors, Remco Thoen en Jan Stoop. Ik heb er alle vertrouwen in dat het werk gewoon doorgaat. De website van IT Purchase is trouwens te vinden op i-net en het zou leuk zijn als jullie eens een kijkje nemen en kennis nemen van onze activiteiten. Hier is ook aangegeven welke aandachtgebieden mijn collega's hebben.”

“Wat ik zelf ga doen weet ik nog niet precies. Ik heb me voorgenomen om mezelf van tevoren geen schema's op te leggen. Ik wil graag ervaren hoe het is om helemaal vrij te zijn; ik zal daar rustig een beetje structuur in gaan aanbrengen. Maar ik heb veel interesses en hobby's, dus ik kom mijn dag heus wel door. We hebben sinds kort een kleinzoon; die is straks groot genoeg voor het kinderzitje en dan gaan we fietsen in de zon. En misschien koop ik wel een schip, net zoals Ad Verloop, maar dan wel ietsje kleiner”

“Ik sluit bij Fortis een hoofdstuk af en begin aan een geheel nieuw hoofdstuk.



V.l.n.r.: Judy van Es, Jeffrey Voors, Remco Thoen, Ton Stijger, Jan Stoop en John van Kooten.

Ik ben tot nu toe geen dag met tegenzin naar mijn werk gegaan en heb altijd met plezier gewerkt, ondanks allerlei reorganisaties en dat soort zaken. Daar moet je het beste van zien te maken, ook in je eigen belang. Ik hoop dat het inkoopvak binnen ISE serieus aandacht blijft krijgen. Het belang van continuïteit in de IT is groot, de investeringen die ermee gemoeid zijn ook. Inkoop en

contractbeoordeling is een vak apart en dient dus op professionele wijze te worden uitgevoerd.”

“Ik zou iedereen graag bedanken voor de samenwerking en het allerbeste wensen voor de toekomst.”

Nico Spilt

Tandem-computer verhuisd van Amersfoort naar Utrecht

In het kader van de ontmanteling van de ex-GBN-computercentra is eind januari de Tandem-computer verhuisd van de uitwijklocatie Amersfoort naar de bankzaal in het AMEV-gebouw. Deze Tandem wordt gebruikt door Development voor ontwikkeling en testen van applicatiesoftware voor onder andere On Line Banking, Money Manager en IPSy.

Mede door de prima voorbereiding en samenwerking van de medewerkers van Fortis, AMEV, Hoveling, HP (leverancier van de Tandem), StorageTek (taperobot) en Evolve (Host Security Module,

HSM) is de actie een regelrecht succes geworden. Om 09:00 's ochtends werd begonnen met het uitzetten, afkoppelen en ontmantelen van de apparatuur en omstreeks 17:00 uur was alles beschikbaar en over het netwerk bereikbaar vanaf de AMEV-locatie.

Zonder problemen en ruim binnen de in het opgestelde draaiboek genoemde tijden is de verhuizing tot een goed einde gebracht.

Jan de Haard,
Expertise Team Enterprise Systems

Facility Desk online

Tegenwoordig kun je, naast het elektronisch bestellen van o.a. kantoorartikelen, ook online bekijken of de zalen in Utrecht, Woerden of Rotterdam bezet zijn en, zonder tussenkomst van de Facility Desk, de zalen in deze locaties reserveren.

Ook is het mogelijk online bezoekers aan te melden, klachten/storingen door te geven, en nog veel meer. Kijk hiervoor op de nieuwe bestelsite van Facility Management. De Facility Desk is ook te bereiken onder het nieuwe telefoonnummer 11199.

Personeelsvereniging regio Woerden



Op 15 februari gaat de Personeelsvereniging langlaufen in het Sauerland, mits er genoeg sneeuw ligt natuurlijk. Aanmelden is niet meer mogelijk, maar er komen dit jaar nog veel meer activiteiten. Een overzicht van wat we van plan zijn vind je op onze site. Je kunt deze benaderen via het menu Personeel op het i-net van ISE. Op onze site gaan we ook in op de vragen die er zijn over het lidmaatschap van de Personeelsvereniging van Fortis Bank en over de afspraken die zijn gemaakt met de Personeelsvereniging AMEV. Er blijken hierover nog weleens misverstanden te bestaan bij bankmedewerkers die deelnemen aan de activiteiten van de Personeelsvereniging AMEV. Inlichtingen: Eef Goes, toestel 75266.

Strategische competenties ISE 2003

Om doelstellingen voor individuele medewerkers te bepalen, is het mede van belang te weten waar het metier naar toe wil en welke competenties (gedragseigenschappen) hier aan kunnen bijdragen. Hiertoe is het MT in 2001 gestart met het bepalen van strategische metiercompetenties. Dit jaar zijn de competenties opnieuw geformuleerd. Daarnaast is er een competentie toegevoegd die zich richt op de nieuwe cross-borderorganisatie.

Kijk voor meer informatie op het i-net van ISE, onder het menu Personeel.

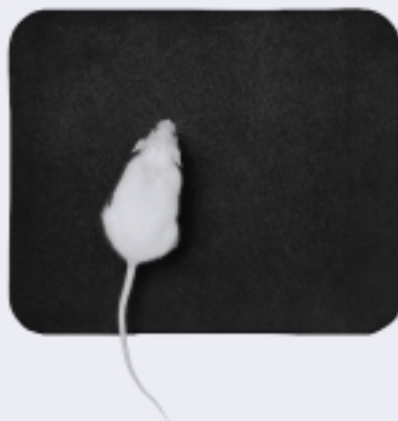
Contractmanagement externe capaciteit

De leiding van ISE heeft René van Rijn bereid gevonden om, naast zijn rol als projectmanager huisvesting ISE, het contractmanagement externe capaciteit 2003 op zich te nemen. Op dit moment worden, in samenwerking met IT-Purchase en ASR-ICT, raamcontracten met preferred suppliers afgesloten. De focus ligt hierbij nadrukkelijk op het realiseren van gebudgetteerde besparingen. Naast het bewaken van de overeengekomen contractafspraken en de opvolging ervan, zal René het tactisch aanspreekpunt zijn voor leidinggevend en externe leveranciers. In een volgend nummer van Expertise zal een artikel verschijnen waarin procedures en richtlijnen m.b.t. de inhuur van externe capaciteit nader worden toegelicht.

Pc-privéregeling in 2003

Fortis Bank biedt medewerkers ook dit jaar de gelegenheid om met fiscaal voordeel een personal computer met toebehoren te kopen. De regeling maakt het mogelijk om de aanschafkosten van de pc (tot € 2.269) te verrekenen door afstand te doen van (een deel van) de 13e maand. Tevens is het mogelijk om de aanschafkosten te verrekenen door afstand te doen van opgespaarde verlofuren.

Je hebt tot eind november de tijd om mee te doen. Kijk voor verdere informatie op de HR-site opi-net, onder Arbeidsvoorwaarden/Actueel.



Centre of Center?

In de vorige Expertise stond een artikel over het WebSphere Competence Centre, en een artikel over het Contact Center. De kritische lezer vraagt zich nu af: is het centre of center? We hebben dat uitgezocht. Volgens de huisregels van Fortis moeten we centre schrijven. Onze collega Daniel Crawley

is het daar mee eens, getuige het mailtje dat we van hem ontvingen:

Center = Amerikaans. Ba!
Centre = Engels = Daniel = sterke voorkeur.

FNV-stellingen

In mei gaan Fortis Bank en de vakbonden onderhandelen over de nieuwe CAO. FNV Bondgenoten wil graag weten wat de FNV-leden bij Fortis Bank in dit kader belangrijk vinden. De bond peilt de mening van zijn leden met behulp van zeven stellingen. Leden - maar ook geïnteresseerde niet-leden - kunnen tot 7 maart reageren op die stellingen via de FNV-site op intranet.



Ondernemingsraad

In januari vonden er verkiezingen plaats voor de nieuwe ondernemingsraad van Fortis Bank. De OR bestaat uit 25 leden, waarvan drie uit de kies-

Nieuw mail-adres Security Management

Het e-mailadres van Security Management is gewijzigd. De mailbox met de naam Loket FBN Autorisatieaanvragen is vervallen. De nieuwe naam is Security Management (security.management@nl.fortisbank.com). Security Management heeft ook een intranetsite. Kijk op het i-net van ISE onder het menu Dienstverlening.

groep Information Services: Sander Koopman, Ruud Schaad en Nico Spilt. Kijk voor meer informatie op de intranetsite van de Ondernemingsraden.

De website van Development Expertise Teams (DET) is vernieuwd



Voorheen was informatie over een bepaald product te vinden via de afdeling die dit product ondersteunde. Nadeel hiervan was dat je dan wel moest weten bij welke afdeling je moest zijn, en dat de site niet al te overzichtelijk was. Dit hebben we geprobeerd te verbeteren door de afdelingsinformatie te scheiden van de productinformatie.

In het navigatiemenu aan de linkerkant van het beeldscherm vind je dit ook terug in de menustructuur. Wanneer je klikt op de link "producten en diensten", verschijnen op alfabetische volgorde de producten die we ondersteunen. Nog niet alle productsites zijn gereed, maar daar wordt aan gewerkt. Nieuwe productsites zijn bijvoorbeeld

Business Objects, Mqseries en MQseries Integrator. Informatie over deze producten was wel aanwezig, maar die was vroeger niet eenvoudig toegankelijk.

Aan wat voor soort informatie moet je dan denken? Informatie in de vorm van standaards & richtlijnen, tips&tricks, productinformatie (van leveranciers), enz. Kortweg gezegd informatie die je kan ondersteunen bij het ontwikkelen van applicaties.

Je vindt de site van Development Expertise Teams op het i-net van ISE, onder het menu Organisatie. Vragen, opmerkingen en overige reacties: gilbert.govers@nl.fortisbank.com.

In dienst

Geen meldingen.

Uit dienst

1 januari 2003

Paul Thé

1 februari 2003

Emilie Beijersbergen-Pluijmert
Hans Schinkel

1 maart 2003

Chris Bahadoer
Bas van Bente
Koos Busser
Gert Capel

Vacatures

Information Services heeft onder andere de volgende interne vacatures:

- VB/Delphi-ontwikkelaar, Development Rotterdam.
- Websphere-ontwikkelaar, Development Rotterdam
- Projectmedewerkers B/C/D t.b.v. Oracle-DBA-taken, OS Projects Woerden

Meer informatie over deze vacatures is te vinden op i-net.

Peter Goes
Roy Kuiper
Henk van der Loos
Gerard Velders
Gerrit Verkleij

1 april 2003

Tom Louwman
Rob van der Vet

1 augustus 2003

Theo Beijersbergen

Jubilea

1 januari 2003

Casper Howeler, 25 jaar
Harm van der Leij, 25 jaar
Bob la Pierre, 25 jaar
Jan Porton, 25 jaar
Hans Quaadgras, 12½ jaar
Edward Riedijk, 25 jaar
Dave van Zelst, 12½ jaar

16 januari 2003

John Forcelledo, 12½ jaar

23 januari 2003

Harald Miltenburg, 12½ jaar

1 februari 2003

Mirjam de Jager, 12½ jaar

20 februari 2003

André Domen, 12½ jaar

Geboren

25 december 2002 om 06:40 uur

Joep Bosch, zoon van Katje Ruhnke en Ilas Bosch

11 november 2002

Ruben, zoon van Wendy Koningen en Paul van Stiphout

19 november 2002

Maaïke, dochter van Ineke de Haan en Jan Fokke Heida, zusje van Nienke en Harmen

28 januari 2003

Tijn Lucas, zoon van Elvira en Leon Derks

Colofon

Expertise is bestemd voor alle medewerkers van Information Services Fortis Bank Nederland. Expertise is ook te vinden op het i-net van ISE.

Redactieadres:
postbus 2531, 3500 GM Utrecht
huispost W03.03.18
telefoon (030) 2573869

Redactie: Nico Spilt

Opmaak: Ton van Geelen
(Text & Design)

Cartoons: Alex Blomsma

Kopij ontvangen wij het liefst elektronisch via
Loket Communicatie ISE
(loket.communicatie.ise@nl.fortisbank.com).
Via dit loket kunnen ook berichten voor i-net worden doorgegeven.

Emilie en Theo steunen wandelende bontjassen



Op 30 januari hebben Emilie en Theo Beijersbergen, na ruim dertig jaar, Fortis Bank verlaten. Theo, omdat de 56+ regeling te aantrekkelijk is om zomaar te laten lopen en Emilie, omdat er nog leukere dingen te doen zijn dan COBOL en ESDF. Op verzoek van Emilie en Theo hebben zij geen cadeaus ontvangen. In plaats daarvan hebben zij gevraagd om geld ten behoeve van een goed doel: de Stichting voor beer- en natuurbescherming. Of zoals ze het zelf noemden: wandelende bontjassen.

Deze stichting bestaat nu bijna tien jaar, en heeft haar activiteiten geleidelijk kunnen uitbreiden. Alleen

opvang van mishandelde beren is niet meer voldoende. De beer moet ook in zijn leefgebied worden beschermd. Dan wordt opvang uiteindelijk overbodig. Het creëren van opvangmogelijkheden voor misbruikte beren en het verbeteren van de leefomstandigheden van beren in gevangenschap blijft ook tot de werkzaamheden van de stichting behoren. Het Berenbos in Rhenen is het voorbeeld van een opvanglocatie in Nederland. Daarnaast zijn er diverse opvanglocaties in het buitenland.

