

In dit nummer:

- 1 Fortis Bank is europroof
- 3 Impressies jaarwerk 2001
- 3 De eerste euro's
- 4 Multi Channel Contactregistratie als hulpmiddel voor de adviseurs
- 5 Oplossing Kerstpuzzel
- 6 Op weg naar een nieuwe standaard voor elektronisch berichtenverkeer (ISO 15022)
- 7 Ontruimingsoefeningen
- 8 Hoe werkt een bank?
- 10 Topsquash en kwaliteitssoftballen
- 11 Korte berichten
- 12 Nieuw op i-net ISE
- 13 "Geen tijd voor i-net"
- 13 Conversie handtekeningkaarten
- 14 Rookbeleid - ook bij ISE
- 15 Incident Management nader toegelicht
- 16 Personalie
- 16 Expertise in 2002
- 16 Colofon



**FORTIS
BANK**

Solid partners, flexible solutions

Fortis Bank is europroof

Er werd wat gemopperd over een tekort aan wisselgeld. Dat was zo ongeveer de enige smet die er in Nederland lag op de invoering van de euro. De door sommigen voorspelde chaos bij loketten en kassa's is uitgebleven.



... de spanning is van de gezichten af te lezen ...

De algemene gedachte was: als we dan toch van onze gulden afmoeten, dan maar zo snel mogelijk ook. En zo kon het gebeuren dat direct na de jaarwisseling al flinke rijen mensen stonden te wachten bij de geldautomaten. Zo nieuwsgierig waren ze naar de nieuwe eurobiljetten, dat ze vuurwerk en oliebollen lieten voor wat ze waren.

In de eerste dagen van januari is massaal gebruik gemaakt van de geldautomaten. Een heuse stress-test, ook voor de meer dan 450 automaten van Fortis Bank. Sommige automaten waren snel leeg, maar werden ook snel weer bijgevuld. Het beschikbaarheidspercentage lag erg hoog, tegen de 90%.

Aardig detail: Fortis Bank bezit 7% van de geldautomaten in Nederland, maar deze hebben 10% van de eurotransacties voor hun rekening genomen.

Nieuwe software

Het aanpassen van geldautomaten was niet eenvoudig een kwestie van gulden eruit halen en euro's erin stoppen. De apparaten moesten stuk voor stuk worden omgebouwd en van nieuwe software worden voorzien. De voorbereidingen hiervoor zijn al in november 2000 begonnen.

Van een serie oudere automaten (de NCR 5084) werd besloten dat deze niet meer zouden worden omgebouwd, maar vervangen door een ander type. In totaal moesten er 480 geldautomaten worden omgebouwd of vervangen. Daarnaast zijn er 225 kasautomaten aangepast voor de euro, en moesten er 400 chipknipautomaten worden voorzien van nieuwe software.

Automatenmannen

Bij elkaar een grote en arbeidsintensieve operatie, waarbij veel partijen betrokken zijn geweest. Daaronder Fred Pijper en Fred Hogerheijde, de automatenmannen van ISE.



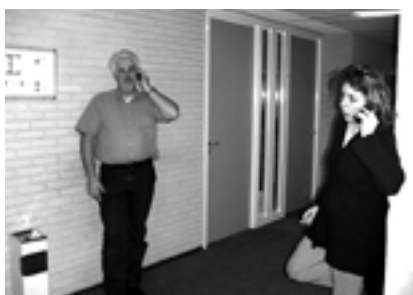
... stressen op de Service Desk ...

Zij vertellen ons over de problemen waarmee ze te maken hebben gehad. Zoals software van een aantal nieuwe automaten, die pas op een laat moment beschikbaar was. Of over het op de valreep genomen besluit dat ook de lobby-automaten van Fortis Bank vervangen moesten worden; dat moest in de laatste week van december nog 'even' tussendoor gebeuren.

Overspoeld met vragen

Als laatste proef op de som werd er op zeven locaties getest met echte euro's. Dat ging allemaal goed, en toen was het wachten op de grote dag: E-day.

Op 31 december om 14 uur begon men op de kantoren met het omschakelen van de geldautomaten en de kasautomaten. Dat bleek meer werk te zijn dan men had verwacht, en dat had weer tot gevolg dat de Service Desk werd overspoeld met vragen en met uiteenlopende problemen. Dat was even flink stressen, maar men



... alle vaste lijnen waren bezet ...

heeft zich hier uitstekend doorheen geslagen. De 15 medewerkers van de Service Desk kregen hierbij ondersteuning van collega's van de Euro Desk van IPS, en van OS en Development.

Eurocommando

Om 21.30 uur waren alle kantoren klaar. Toen begon het wachten op het uur 0. Alles wat was voorbereid moest nu gaan draaien. Om 12 seconden na middernacht werd op Cashnet het eurocommando voor de geldautomaten gegeven. Om 0:05 uur waren alle automaten weer aan de

E-day in getallen

Tussen november 2000 en 31 december 2002 hebben de volgende activiteiten plaatsgevonden:

- 3.000.000 rekeningen omgezet naar euro
- 225 kasautomaten voorbereid voor de euro
- 190 geldautomaten NCR 5084 vervangen (door Diebold 6400N en NCR Personas)
- 290 geldautomaten NCR 5684 omgebouwd
- 50 ex-GBN-geldautomaten aangesloten op Cashnet
- 1660 euro-cassettes besteld en afgeleverd op de kantoren
- 400 chipknipautomaten aangepast aan de euro

praat. En er werd ook onmiddellijk gebruik van gemaakt.

De systemen zijn nog nooit zo zwaar belast geweest. Het maximum lag tot nog toe op 200.000 transacties per dag, maar op 1 januari werd een piek van 240.000 transacties bereikt. Ook de pinbetalingen in de winkels verliepen probleemloos. Fortis Bank is europroof!

Het enige wat niet vlekkeloos verliep tijdens de euro-overgang was de catering. Fred Hogerheijde wilde vlaaien bestellen maar gaf per ongeluk 'vla' door. En dus werden er keurig 30 bakjes vla afgeleverd...



... Fred Hogerheijde levert 30 'vla' af ...

Nico Spilt



Impressies jaarwerk 2001

Het jaarwerk 2001 zit er weer op, mede dankzij de grote inzet van OS-medewerkers en vertegenwoordigers van onder andere Private Banking en Finance & Control. Om een beeld te geven wat er in de laatste dagen van het jaar 2001 is gebeurd, hierbij enkele korte impressies:

Het jaarwerk van DIBAS, IDFacto en TOT is allemaal in 2001 afgerond. Na de online-windows van de betreffende systemen op 28 december 2001 kon het eindejaarswerk 2001 (inclusief uit te voeren euro-werkzaamheden) starten.

Op de laatste dag van het jaar is het SPRINT-systeem om 18:00 uur in de retrieval-mode gegaan. Het grootste proces binnen deze batch is de renteberekening. In totaal zijn er 2.688.995 berekeningen op alle SPRINT-rekeningen uitgevoerd. Omgezet tegen de totale draaitijd komt dit neer op 282 berekeningen per seconde!

Door het plaatsen van een krachtig Z47 IBM-mainframe met het daaraan gekoppelde ESS storagesysteem, heeft de complete en grootste batchverwerking van SPRINT er maar een kleine 7 uur over gedaan om alle online- en batchtransacties te verwerken. Deze batch leverde een flinke output aan bij de printafdeling in Woerden. Voor de centrale afschriften van SPRINT resulteerde dit alleen al op donderdag 3 januari in het verzenden van 256.000 enveloppen.

Op 31 december waren in verband met de invoering van de euro de betalingssystemen binnen- en buitenland en ook de Europese beurzen gesloten. Daardoor kon het jaarwerk 2001 op het ex-MP-mainframe reeds op 28 en 29 december worden gedraaid. Tevens vond in deze verwerking de finale euro-saldiconversie plaats.

Voor de euro-conversie waren verschillende stopmomenten ingebouwd, om gebruikers van onder andere PB, FMK, FCO en IFB in de gelegenheid te stellen controles uit te voeren, zodat doordraaien op een foute stand voorkomen kon worden. Deze controles hebben geen essentiële fouten aan het licht gebracht. De forse aantallen transacties uit de euro-conversie hebben dankzij goede voorbereidingen niet tot verstoringen geleid.

Op 31 december vanaf 14.00 uur zijn de medewerkers van de IPS-kantoren gestart met het uitvoeren van de euro-overgangsinstructies voor de geldautomaten en kasautomaten. Om 21.30 uur meldde het laatste kantoor zich af en waren alle voorbereidingen voor de overgang naar de euro afgerond. Op 1 januari om 0:00:12 is het eurocomando voor de geldautomaten afgegeven, waarna om 0:05 uur alle automaten euro-coupons uitgaven.

MT OS



De eerste euro's

Op 14 december 2001 deelden Annet Dekker en Kim Koster van het Corporate Centre Communicatie eurokits en consumentenpakketten uit in het bedrijfsrestaurant van Fortis Bank aan het Rokin. Ook op andere hoofdlocaties van Fortis Bank konden collega's kennismaken met de nieuwe munten. De belangstelling was groot: de pakketten waren vaak binnen een half uur al uitverkocht.

Multi Channel Contactregistratie als hulpmiddel voor de adviseurs

IPS is aan het kantelen van een productgerichte naar een klantgerichte organisatie. Daarom is er grote behoefte aan klantinformatie die voor de medewerkers beschikbaar is. Klant informatie 'over de kanalen heen', omdat de klanten ook via verschillende kanalen worden bediend: niet alleen door de adviseurs op de kantoren, maar bijvoorbeeld ook door het Contact Center. En er komen kanalen bij, zoals internet en online banking.

Er zijn al verschillende systemen waarin klantinformatie wordt vastgelegd, maar die systemen zijn niet met elkaar geïntegreerd. Daarom wordt er een oplossing gebouwd onder de noemer MCR: Multi Channel Contactregistratie. De eerste fase zal deze zomer worden opgeleverd. Een gesprek met projectmanager Egbert Lavaleije.

Egbert: "MCR is een van de migratieprojecten. Door het verplaatsen van klantgroepen uit de TOT-omgeving naar SPRINT, ontstaat er een grotere groep van klanten met een hoger potentieel. Deze klanten moeten het gevoel hebben dat de bank er voor hén is."

"Een van de dingen die daarvoor nodig is, is dat de adviseurs allerhande kennis moeten hebben van contacten die met de klant plaatsvinden. Ook moeten ze informatie beschikbaar krijgen uit de systemen. Wat gebeurt er rondom die klant: moet zijn hypotheek worden verlengd, loopt er een polis af, komt er geld vrij. En ook kredietrevisies of een overstand op de rekening waar je aandacht aan wilt geven. Een adviseur moet al die dingen weten."

"MCR wordt een platform waarop alle contacten zichtbaar worden. In de eerste fase beperken we ons tot de kanaaloverschrijdende contacten tussen de kantoren en het Contact

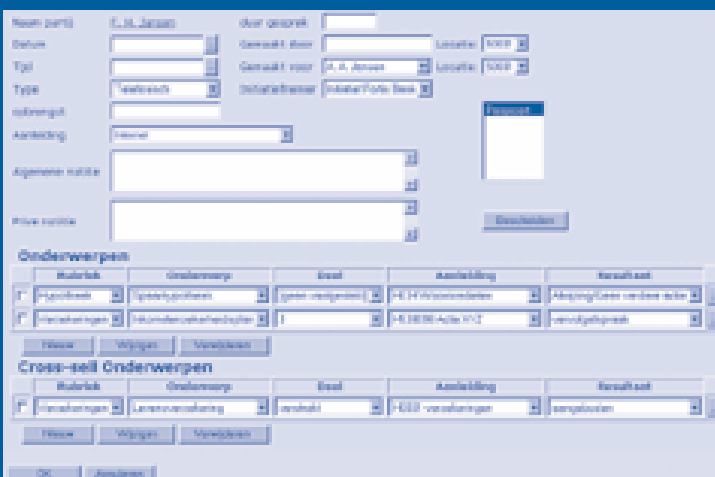
Center. Op dit moment vindt onderzoek plaats hoe de kanaal overschrijdende database zal worden ingericht."

"De adviseurs van de kantoren leggen hun commerciële contacten en verkoopresultaten op dit moment vast in een database die door IPS zelf is gebouwd. Via deze tijd- en activiteitenregistratie (TAR) weten de kantoren welke offertetrajecten er lopen en wat de adviseurs daar uiteindelijk aan hebben verdiend; de bruto-productie van IPS. Een nadeel is dat men niet over de kantoren heen kan kijken: een klant kan op dit moment bij twee kantoren binnenlopen en twee verschillende offertes krijgen."

"Het vervangen van TAR is belangrijk om goed inzicht te krijgen in het verkoopproces en om de coaching van de adviseurs uit te breiden. Tegelijk willen we dat alle kantoren kunnen zien wat een klant bij Fortis Bank doet. Dat geldt zeker voor de topklanten; die willen we absoluut goed in beeld hebben."

"Een andere ontwikkeling is CISI. Dat is een nieuw systeem waarmee de adviseurs inzicht krijgen in de producten die een klant heeft en welk gebruik hij van deze producten maakt. CISI is gebouwd door het E-Centre, gebaseerd op HTML en JAVA, en wordt binnenkort uitgerold. De gegevens zijn afkomstig uit de marketing database van IPS. De informatie uit CISI willen we ook zichtbaar maken in MCR, zodat het voor de adviseurs één systeem lijkt."

"MCR wordt browser-based. Daarmee lopen we vooruit op de



Voorbeeld van een contactregistratiescherm (ontwerp)

WebSphere-ontwikkelingen. Voor de mensen die in Woerden aan MCR werken is het heel interessant om hier op aan te haken: nieuwe technieken, en een redelijk complexe omgeving. Het project heeft ook een infrastructureel karakter: een database-oplossing die gaat in de richting van het mid-office concept, webbrowsers, de netwerkbandbreedte naar de kantoren, de connectie met het Contact Center. Dat betekent dat de onderlinge communicatie van cruciaal belang is om alles goed te laten verlopen."

"Ook met de eindgebruikers wordt nauw samengewerkt. Via workshops hebben we met hen in beeld gebracht welke functionaliteiten gewenst zijn. Met adviseurs van de kantoren, adjuncthoofden van regio's etc. hebben we bedrijfsprocessen beschre-

ven en vastgelegd welke schermen er moeten komen."

"Bij elkaar is het te veel om voor de zomer af te hebben, vandaar dat we samen met IPS keuzes moesten maken. In januari zijn we begonnen met de bouw, zodat we eind mei of begin juni de eerste pilot-uitrol kunnen doen. Na de zomer volgt dan de grote uitrol. En daarna begint de volgende fase: het uitbreiden van de functionaliteit."

"MCR wordt een belangrijk middel voor het realiseren van de Focusstrategie van IPS. De retailklanten worden primair geholpen door het Contact Center. Zodra er een wat ingewikkelder offerte gemaakt moet worden, of als het gaat om een hypotheekverkoop of een totaal financieel advies, dan komen de klanten terecht

bij de adviseur op het kantoor. Die moet op zijn beurt zondig weer experts kunnen inschakelen."

"Een grote verandering is dat we niet alleen achteraf gaan registreren, zoals nu in TAR gebeurt. In MCR gaan we ook afspraken registreren. Daardoor kan de adviseur zich op het gesprek voorbereiden: wat voor klant is het, welke producten heeft hij. Nadat het gesprek heeft plaatsgevonden kan hij de resultaten vastleggen in het systeem. Van daaruit kan een vervolcontact worden gepland, zoals een afspraak met een expert. Bijvoorbeeld een effectenadviseur of een financieel planner. Op die manier kan IPS toegevoegde waarde leveren aan de klant."

Nico Spilt

Oplossing Kerstpuzzel

2	1	3	0	8	0	0		2	2	0	3	7	1		4		1	3	3	2	0
9		8		2		9		9			0		2	9	9	7	9	2		8	
6	3	7	8		1	0	0	7	1	5	8	4		5		5		5	8	9	5
	7		1	4		0		9		2		5	3	1	4	4	1		4		0
5	8	7	0		3	8	4	1	6		3	3		6		1		6		9	
	5		0			0			9	3	3		3	6	2		2	1	4	5	0
1		6	0	4	8	0	0		6		7		7	5	4		4		5		
4	0		0			2		5	0	6	5	3		1	1		3	4	1	1	
9		7		1	7		8	1		7			1		2	0	8		2		4
5	4	6	5		6			6	3	1	0	1	4	4			4	7	1	6	0
9			6	1	0	2	6	5			4		5			6	4		0		3
7	4	7	5			4			4	5	6	9	7	6		0		1	1	2	
8		2		4	2		0	0	7		5			1	0	0		4		0	
7	2	9		4	7	4	4	9		1	8			4				8	9	1	
1			7	7	3	0			1		1	5	0	0		5		2		1	
		1		8	8		6	0	0		4	0		9		4	0	6		3	2
8	8	4	8		0		8		1		0		6	2	5		4	1		1	
8		6		1		0	5	0	4	2	0	1	5		4	0		4	2	5	
8	0	6	7	3	6		0			3			2	5	6		2	4			
8			1		1	0	8			4	3		5		6		1	1		1	0
8	3	2		3	2	5				1	1	1	1	1	1		2	7	8		

Som der ingevulde cijfers: 1136

Dat de kerstpuzzel uit Expertise 18 moeilijk was, dat wisten we wel. Samensteller André Rijmsus heeft op dit gebied een reputatie op te houden. Toch vallen de inzendingen ons tegen. Niet alleen wat betreft het aantal inzendingen, maar ook wat betreft de oplossing. Iedereen zat er naast, al scheelde het nooit veel.

Voor de moeite ontvangen alle inzenders een kleine attentie van ons. Dit zijn in willekeurige volgorde Hans Jacobs, Harry Koopman, Reinier van Nederpelt, Erik Heijne, Rob Has, René Moorman, John Juch, en een team bestaande uit Arjen Schipper, Carola van Haften, Joost van Tilburg en Peter Vink.

Hiernaast staat het diagram met de juiste oplossing. Als je alle cijfers bij elkaar optelt, kom je op 1136. We hopen dat André eind van dit jaar opnieuw een puzzel wil samenstellen. Degenen die de moed tijdens het puzzelen hebben opgegeven, kunnen zich dan revancheren.

Op weg naar een nieuwe standaard voor elektronisch berichtenverkeer

Eind november is het deelproject SWIFT ISO 15022 fase 1 succesvol in productie genomen. Hiermee is een begin gemaakt met de migratie naar de nieuwe standaard voor elektronisch berichtenverkeer in de effectenwereld. Een goed moment om de SWIFT-deelprojecten eens nader onder de loep te nemen.

Aanleiding

Voor de elektronische communicatie met klanten, custodians en counterparties maakt Global Custody Management (GCM) veelvuldig gebruik van SWIFT-berichten. De SWIFT-organisatie, Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication, typeert zichzelf als volgt:

"SWIFT is an industry-owned cooperative supplying secure messaging services and interface software to over 7,000 financial institutions in 194 countries."

Het SWIFT-netwerk ondersteunt berichten van uiteenlopende aard. Voor GCM zijn alleen de groepen Settlement & Reconciliation en Corporate Actions relevant. Vanwege het dynamisch karakter van de financiële wereld worden SWIFT-berichten veelvuldig aangepast. Deze aanpassingen worden in een jaarlijkse "Standards Release" (medio november) doorgevoerd op het SWIFT-netwerk. Zo is op 17 november SR2001 "Standards Release 2001" geïmplementeerd.

Daarnaast heeft SWIFT de afgelopen jaren een nieuwe standaard voor elektronisch berichtenverkeer in de effectenwereld ontwikkeld. Deze standaard (ISO 15022) is inmiddels door ISO (International Organization for Standardization) goedgekeurd en zal de oude standaarden voor elektro-

nisch berichtenuitwisseling in de effectenwereld (ISO 7775 en ISO 11521) gaan vervangen.

Voordelen

De nieuwe standaard biedt de volgende voordelen:

- Toepassing van "generieke bouwstenen", waarmee in de toekomst aanpassingen en uitbreidingen sneller zijn in te voeren.
- Scheiding van functionele "Business Elements" en technische "Syntax Elements" waardoor er in de toekomst eenvoudiger gemigreerd kan worden naar nieuwe berichtenstandaarden.
- Ondersteuning van de volledige transactieketen, waarmee een aanzienlijke toename in "Straight Through Processing" (verwerking zonder tussenkomst van de gebruiker) mogelijk wordt.
- Additionele mogelijkheden voor de uitwisseling van back-to-back trades, multiple account settlements en afhandeling van annuleringsverzoeken.

Een wereldwijde invoering van een nieuwe SWIFT-standaard is geen sinecure en vergt bij alle deelnemende partijen veel tijd en afstemming. Om een gefaseerde invoering mogelijk te maken blijft SWIFT nog tot 16 november 2002, naast de nieuwe ISO 15022-standaard, ook de oude standaarden ondersteunen. Na deze datum zullen door SWIFT de oude standaarden worden afgeschaft

en zullen alle partijen de overgang naar ISO 15022 moeten hebben voltooid.

Deze externe deadlines vormen de aanleiding voor de (deel-)projecten SWIFT ISO 15022 fase 1 en SWIFT ISO 15022 Netwerkbanken. Klantzijde versus netwerkkzijde

Binnen het dienstenpakket van GCM vallen Global Custody, Sub-Custody en Clearing. Op dit moment wordt er vanuit de Sub-Custody dienstverlening de meeste omzet gegenereerd. De eerste fase van project SWIFT ISO 15022 richtte zich dan ook op de bediening van deze klantengroep. De functionele specificaties van de berichten en de onderliggende systemen zijn gebaseerd op de requirements van de 5 grootste Sub-Custody klanten (State Street Bank, Bank of New York, Northern Trust, Chase Manhattan en Brown Brothers Harriman).

De grote uitdaging van dit project was het gebruik van de nieuwe infrastructuur waarin de Message Broker (e-Biz Integrator) een centrale plaats inneemt. Deze Message Broker is verantwoordelijk voor de routing en formattering (van SWIFT-formaat naar intern applicatie formaat en vice versa) van inkomende en uitgaande SWIFT-berichten.

Daarnaast zijn er in de effectensystemen een aantal additionele functionaliteiten gerealiseerd zoals de ondersteuning van back-to-back transacties, multiple account settlements en de automatische afhandeling van annuleringsverzoeken.

Settlements en Reconciliatie zijn op 24 november 2001 succesvol in productie genomen, Corporate Actions volgt in het eerste kwartaal van 2002.

Tweede fase

De tweede fase van het project (SWIFT ISO 15022 Netwerkbanken) richt zich voornamelijk op de communicatie aan de netwerzijde. De netwerzijde wordt gevormd door de Sub-Custodians en (I)CSD's van de landen waarin GCM actief is. Aangezien GCM hierbij zelf klant is zijn de functionele specificaties van de berichten en de onderliggende systemen gebaseerd op onze eigen

requirements. Daarbij moeten we wel voldoen aan de lokale Market Practices.

Dit project (Settlements, Reconciliation en Corporate Actions) wordt naar verwachting in juli 2002 in productie genomen. Tussen juli 2002 en november 2002 moet GCM haar gehele Sub-Custody netwerk migreren naar de nieuwe berichtenstandaard.

Daarnaast zal de huidige Message Broker (e-Biz Integrator) de komende maanden worden vervangen door IBM's MQSeries Integrator. E-Biz Integrator was destijds gekozen als

alternatief voor MQSeries Integrator omdat dit pakket een aantal essentiële functionaliteiten nog niet ondersteunde. De productielicentie en het bijbehorende supportcontract voor e-Biz Integrator lopen tot eind maart 2002.

De toekomst

Na afronding van de tweede fase van het project is de migratie naar de nieuwe berichtenstandaard SWIFT ISO 15022 een feit. De deuren worden dan geopend naar een aantal interessante ontwikkelingen, waaronder T+1 afwikkeling en GSTPA.

Paul de Brabander, Martin Ladage

Ontruimingsoefeningen

Eind vorig jaar hebben op alle hoofdlocaties van Fortis Bank ontruimingsoefeningen plaatsgevonden. Deze oefeningen hebben een tweedelig doel.

Ten eerste om de 'bewoners' van de panden vertrouwd te maken met vluchtwegen, verzamelplaatsen en andere procedures.

Ten tweede om deze procedures in de praktijk te testen, zodat ze waar nodig kunnen worden aangepast.

De ontruimingsoefeningen zijn zonder uitzondering goed verlopen. Enige hilariteit ontstond er in Woerden, toen het computergebouw werd ontruimd. Het alarm ging ook af in het kantoorgebouw, waar men

eerder op de dag al had geoefend. Twee keer op een dag met z'n allen naar buiten: dat is een beetje te veel van het goede.

Op de foto zien we een aantal BHV'ers, die een parkeerterrein vol Woerdense ISE-collega's in bedwang proberen te houden.



Hoe werkt een bank?

IT'ers maken kennis met het bankwezen

De afgelopen maanden hebben 20 collega's van ISE deelgenomen aan de training "Introductie tot het (Fortis) bankwezen". De bedoeling was dat ze meer te weten zouden komen over de dienstverlening van de bank. En dat niet alleen theoretisch, maar ook praktisch: hoe werkt het nu bij Fortis Bank?

Aan het begin van de eerste sessie hield Bert Schoenmakers een korte inleiding. Hij gaf de deelnemers enkele adviezen mee. "Om te beginnen: probeer de samenhang te zien tussen IT en bankwereld. En wees nieuwsgierig - kijk over je grenzen heen, voor wie doe je het eigenlijk? Het is niet voldoende om alleen een goede IT'er te zijn. Bankieren en IT zijn geen gescheiden werelden meer. We zijn strategische partners geworden, we moeten meedenken met onze klant. En niet te vergeten, lees de financiële pagina van de krant!"

Combinatie van praktijk en theorie

De training bestond uit zes sessies, en een afsluitende sessie waarin de

winnaars van de 'banking game' bekend werden gemaakt. Elke sessie was opgebouwd uit drie delen: een praktijkverhaal, een theoretisch stuk en de 'banking game'. In het praktische gedeelte vertelden medewerkers van Fortis Bank over hun business line en over hun werkzaamheden. Daar waar mogelijk werd daarbij aandacht besteed aan de ICT-component. De theorie werd voor rekening genomen door docenten van de Amsterdamse Academie.

Onderwerpen die aan bod kwamen waren onder andere: de bankbalans, de Bazelse Akkoorden, asset & liability management, het rentebeleid, fusies en overnames, kredietverlening, betalingsverkeer, risicomana-

ment, MEC, IPS, Private Banking, Financial Markets en Information Banking.

We vroegen enkele deelnemers om, terugkijkend op de training, iets te vertellen over hun ervaringen.

Unieke kans om verder te kijken

Maarten Kramer: "Als IT-trainee was ik uitgenodigd voor het volgen van deze cursus. Mijn persoonlijke doelstelling van deze cursus was om meer duidelijkheid te krijgen over de activiteiten die door de business worden uitgevoerd en waar het geld mee wordt verdiend. Al deze verschillende metiers hebben hele interessante namen, maar ik had bij een aantal geen beeld van wat ze allemaal deden."

"Dankzij deze cursus heb ik een beeld kunnen vormen van deze metiers en hun activiteiten. Vooral de praktische invulling van de cursus vond ik zeer leerzaam. Medewerkers van Fortis Bank probeerden hun relatie duidelijk te maken met ISE. Dat maakte het makkelijker om de door ISE geleverde services te plaatsen in het licht van de business. De banking game was een aardig idee om inzicht te krijgen in het functioneren van een bank. En dat is bij onze groep behoorlijk gelukt. Ik werk nu meer dan een jaar bij Fortis Bank, maar heb me in het begin alleen maar gefocust op de organisatie van ISE. Dit was de unieke kans om verder te kijken."

Veel leuker dan een droge zelfstudie

Martijn Moser: "Als business consultant moet je een natuurlijke interesse hebben voor wat er binnen het bankbedrijf gebeurt. Ook heb ik daar wel

Onderdeel van de training was de 'banking game'. Om te ervaren hoe een bank werkt gingen de deelnemers aan het eind van elke sessie in groepjes aan het werk als zijnde de directie van hun eigen bank. In deze groepjes beconcurrerden zij elkaar door strategisch slimme bankbesluiten te nemen in een fictieve markt.





stukjes van gezien maar her en der in het bedrijf. Ik wilde met de cursus meer een overzicht en samenhang tussen de verschillende functies binnen een bank krijgen en meer theoretische achtergrond."

"Het leuke aan de cursus was er theorie werd gegeven maar gekoppeld aan praktijkverhalen en dat maakte het veel leuker dan een droge zelfstudie van het Nibe. Dit effect werd versterkt omdat je ook nog eens zelf voor een bank mocht spelen en daarmee in het klein, een gevoel krijgt wat het betekent een bank te zijn. Het was de eerste keer dat de cursus werd gegeven en er zijn wel wat verbeterpunten te geven. Zo werden sommige praktijkverhalen door IT'ers gegeven en hadden daarmee minder met de functies van bankbedrijf te maken. Maar het is zeker een goede introductie van het (Fortis) bankwezen en een aanrader."

In de laatste sessie werden de winnaars bekend gemaakt. De eerste prijs ging naar het team bestaande uit Gerrit Veeniga, Benno Rummel, Albert Raaijman, Maarten Kramer en Kees Schmitz (foto links). De tweede prijs was voor Jeroen Reinders, Peter Mol, Gerrit de Rooij en Alexander van Douveren (foto rechts).

Meer inzicht in de business van Fortis Bank

Tot slot Gerrit de Rooij, coördinator van de IWH-groep binnen ISE - Development IPS: "Mijn persoonlijke doelstelling van de training vooraf was om meer inzicht te krijgen in de business van Fortis Bank en in het bijzonder van IPS. De core-business van de bank - geld verdienen met geld (o.a. door middel van risicobeheersing) - werd in heldere presentaties van een aantal afdelingen vanuit de business duidelijk gemaakt. Maar ook een presentatie waarin de praktijkcase van de beursgang van een grote bierbrouwer van a tot z uiteen werd gezet was interessant."

"Iedere trainingssessie werd afgesloten met een spelronde van een

banking game. Het spel werd gespeeld in groepjes waarbij ieder groepje een bank representeerde. Bedoeling was om vanuit een vooraf zelf geformuleerde strategie, periodiek economisch nieuws en marktrapportages, beslissingen te nemen over bijvoorbeeld rentepercentages, provisie tarieven, aankoop van aandelen, etc. Een simulatieprogramma berekende op basis van de parameters iedere ronde per bank een nieuwe aandelenkoers. De gemiddelde aandelenkoers over de spel-

rondes was de belangrijkste basis voor het aanwijzen van de uiteindelijke winnaar. Al met al een training die zeer de moeite waard was!"

Nieuwe sessies

Vanwege het succes van deze training en overweldigende vraag wordt er binnenkort een nieuw aantal sessies gestart. Er staan al veel mensen op de reservelijst voor deze training. Binnenkort wordt getoetst of deze mensen nog steeds aan deze training willen meedoen.

Mocht je niet op deze lijst staan en toch interesse hebben (en budget, overigens de kosten voor deze interne training zijn relatief laag), neem dan contact op met Yvette Straver of Paul Peterse.



Topsquash en kwaliteitssoftballen

Terugblik op een geslaagd Squash- en Volleybaltoernooi

Voor de zevende maal in successie heeft het ISE Squash- en Volleybaltoernooi plaatsgevonden. Meer dan 100 Fortis-collega's, inclusief de broodnodige ondersteuning van familie en vrienden, waren op 15 december aanwezig op het sportcomplex van Victoria in Rotterdam. Even leek het weer in de vorm van een opkomende mist en ijzel roet in het eten te gooien. Gelukkig wisten de weergoden op tijd de temperatuur een paar graden hoger te maken!



... een van onze sponsors ...

Het squash-toernooi was dit jaar zeer sterk bezet, mede dankzij een paar spelers van "buiten". De nummer 1

geplaatste René van Latum maakte zijn plaatsing waar door een paar gerenommeerde finalespelers van de afgelopen jaren van de baan de slaan. Ondergetekende was er een van. Uiteindelijk wist zeer verrassend en zeer sterk Paul Thé de finale te behalen. Paul moest hier aantreden tegen René. Helaas moest Paul hier het onderspit delven.

Om eenieder nog eens te laten zien wat daadwerkelijk topsquash betekent, werd het squashtoernooi beëindigd met een demonstratiewedstrijd. Twee Nederlandse jeugdspelers: Mark Bles en René Meijs lieten met uitstekend en zeer fantasievol spel zien wat er nog meer met zo'n balletje kan.

Het volleybaltoernooi werd net als alle andere jaren weer uiterst bekwaam geleid door Ed van Roon. De kwaliteit was dit jaar, ook hier door inhuur van derden, op een zeer hoog niveau. Waren vorig jaar de armen van de volleyballers nog diep rood gekleurd aan het einde van het

evenement, deze keer had Arthur Meijer gezorgd voor nieuwe kwaliteitssoftballen waardoor dit euvel werd voorkomen.

Mede door de externe inbreng wisten de twee netwerkteams de eerste en tweede prijs weg te slepen. Absoluut verdiend! Voor volgend jaar verwachten we natuurlijk dat er wat meer volleybalteams op de been gebracht worden om wat meer tegenstand te bieden tegen die netwerkers.



... het uitgelaten publiek ...

Enkele constatering:

- Goede opkomst bij squash
- Late afzeggingen bij volleybal (klantteams in "the lead"?)
- De jeugd komt er aan: Lex Muller dreigt de gevestigde orde te verslaan
- De netwerkers waren prominent aanwezig
- Bijzonder veel supporters bij het operationsteam (zonder resultaat?)
- Deze keer geen blessures



... waar blijft die bal nou ...



... een oververhitte Loek Bles ...

- Eén echte klant aanwezig
- Twee "SAM"mers aanwezig
- Carola had vierkante ogen van het foto's nemen (meer dan 200)
- Ik werd deze keer NIET door Gert-Jan onterecht gediskwalificeerd
- Het werd erg laat!
- Onze ZIEKE sponsor (Olaf Friedrichs) kwam op zijn vrije avond ook langs

Met dank aan de inzet van Ilona van Wijk en Carola Vitale voor de coördinatie van alle inschrijvingen. En natuurlijk ook dank aan de sponsors van dit toernooi: CA en Solution 6000.

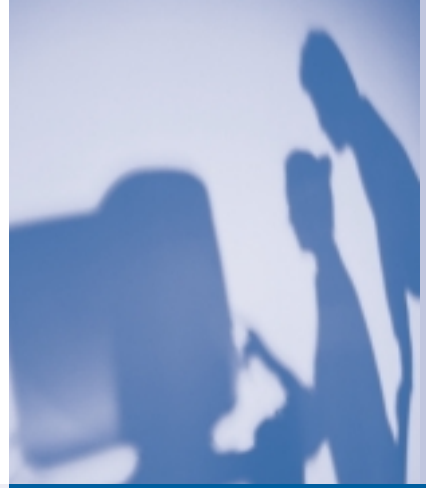


... René van Latum deelt de genadeslag uit ...

Ook in 2002 zullen we weer dit toernooi organiseren. Zet de datum maar vast in je agenda: zaterdag 14 december, ISE Squash- en Volleybaltoernooi 2002.

Loek Bles

Korte berichten



ISE Opleidingen naar HRM Centraal

Per 1 januari zijn de taken van ISE Opleidingen overgedragen aan Human Resources Fortis Bank (HRM Centraal). Dit betekent dat Paul Peterse - opleidingsadviseur voor ISE - met ingang van 1 januari 2002 vanuit Utrecht werkt.

Paul is en blijft als opleidingsadviseur voor ISE bereikbaar voor het adviseren over (groeps)opleidingen en ontwikkeling, algemene zaken betreffende opleidingen en ontwikkeling, en voor de contacten en contrac-

ten met opleidingsinstituten. Meer informatie kun je vinden op het i-net van ISE, onder het menu 'Personeel', 'Opleidingen ISE'.

Adres:

Fortis Bank Opleidingen
huispost U01.04.09
Postbus 2751
3500 GT Utrecht

Telefoon: (030) 2573602,

fax: (030) 2577973

E-mail:

OpleidingenFBN@nl.fortisbank.com

Nieuwe sectiecodes ISE

Per 1 januari 2002 zijn nieuwe sectiecodes (kostenplaatsen) van kracht geworden. Iedereen wordt verzocht uitsluitend deze codes te gebruiken. Een overzicht kun je vinden op i-net onder het menu 'Procedures', 'Kostenplaatsen en facturen'.

inlichtingen:

Jan Wendels, toestel 72428 of
Eelco van Arkel, toestel 76046

Lotus groupware

(rectificatie)

Op pagina 7 van Expertise 18 staat een fout. In de laatste alinea van het verslag van de Automatiseringscommissie staat: "Ten aanzien van het uitfasen van Lotus Notes wordt vastgesteld dat dit alleen van toepassing is voor het mailgedeelte van Notes en voor de groupware".

Daar had moeten staan "... en niet voor de groupware". Er is namelijk gekozen voor Exchange mail en Lotus Notes groupware; alleen Notes mail zal dus worden uitgefaseerd.

Wijziging leiding Development IPS en project Nieuwe Opzet Projectbureau

Met ingang van 1 februari 2002 heeft Martin van Duin de leiding van het project 'Nieuwe Opzet Projectbureau' op zich genomen. Binnenkort volgt nadere informatie over de plannen rond het Projectbureau.

Per dezelfde datum is de leiding van Development IPS overgenomen door Patrick Huis in 't Veld. Patrick komt van IPS E-Commerce en is daar nu verantwoordelijk voor Programma Management.

Prestatieplanning en beoordeling

De tijd is weer aangebroken voor het bespreken en opstellen van de doelstellingen voor 2002. Op 1 maart moeten alle medewerkers een doelstellingsgesprek hebben gehad met hun leidinggevende. Op het i-net van ISE vind je informatie over prestatieplanning en beoordeling (PP&B) binnen ons metier. Ook vind je hier het PP&B-formulier waarop de afgesproken doelstellingen kunnen worden vastgelegd en geëvalueerd.

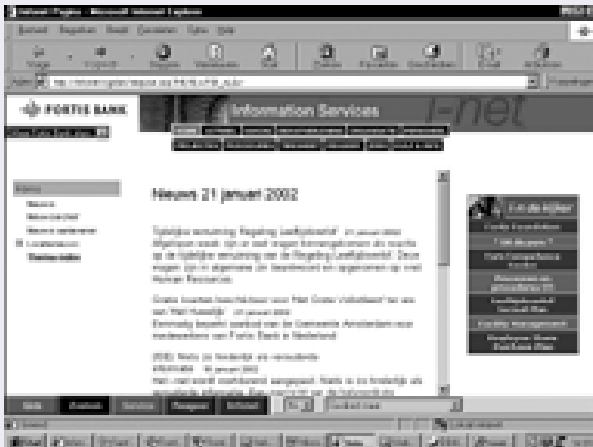
Symposium "Brain Storm"

Op 20 februari wordt aan de Universiteit Twente een symposium gehouden onder de naam "Brain Storm".

Doel van dit symposium is een beeld te geven van de huidige stand van zaken op het gebied van Artificial Intelligence. Kijk voor informatie op www.brain-storm.nu.

Ook via i-net wordt aandacht besteed aan dit symposium. FIS-student Arno Hartholt is voorzitter van Brain Storm.

Nieuw op i-net ISE



Thema-index

De hoeveelheid informatie op i-net neemt gestaag toe. Dat is prettig. De keerzijde van deze medaille is, dat het zoeken van informatie steeds lastiger wordt. Natuurlijk proberen we de menustructuur zo helder mogelijk te houden. En verder zijn er verschillende mogelijkheden om op trefwoord te zoeken.

Onlangs is er een derde mogelijkheid bijgekomen: de thema-index. Hierin zijn de onderwerpen die op i-net staan in alfabetische volgorde gegroepeerd. Waar staan ook alweer de sectiecodes van ISE? Kijk onder de S. Hoe meld ik me ziek? Dat staat onder de Z. Enzovoort.

De thema-index kun je oproepen vanuit de homepage van ISE (links in het scherm) en vanuit het menu 'Zoek' (boven in het scherm). Vanuit dat menu kun je ook zoeken op trefwoord, mocht de thema-index je in de steek laten.

Werkprocessen en handboeken van OS

De processite van OS is geopend. Op deze site worden alle beschrijvingen van de werkprocessen van Operational Services en de handboeken van de nieuwe OS-onderdelen ondergebracht, samen met alle templates en bijbehorende instructies. Omdat nog niet alle procesbeschrijvingen en handboeken definitief zijn is de site nog niet compleet, maar deze zal zo snel mogelijk aangevuld worden. De site wordt gecompleteerd met aanvullende documentatie over projecten.

De processite van OS kun je vinden onder het menu 'Procedures'. Om in te loggen gebruik je je normale NT-inlognaam en wachtwoord. MPNL-gebruikers moeten voor hun loginnaam MPNL/ invullen (bijvoorbeeld MPNL/tusras).

inlichtingen: Alexander Schipper,
toestel 86656

Andere aanpassingen

Een greep uit de andere recente aanpassingen op het i-net van ISE:

- De taakverdeling van de HRM-medewerkers van ISE. Inclusief informatie over de afdeling Opleidingen, die tegenwoordig onderdeel uitmaakt van 'HRM Centraal'. Kijk voor een up-to-date overzicht onder het menu 'Personeel'. Van hieruit kun je ook doorlinken naar de site van Human Resources Fortis Bank.
- De (nieuwe) afdelingen van Operational Services. Van elke afdeling is een korte beschrijving van de taken en werkzaamheden opgenomen. Hier zijn ook de namen van de leidinggevendenden te vinden. Verder is er een organigram van OS opgenomen, en een overzicht met medewerkers OS. Al deze gegevens zijn te vinden onder het menu 'Organisatie'.
- Nieuw organigram van Development. Eveneens onder het menu 'Organisatie'.
- Administratieve en huishoudelijke procedures. Deze staan gegroepeerd onder het menu 'Procedures'. Hier vind je onder andere de nieuwe sectiecodes van ISE. Verder is er een doorlinkmogelijkheid opgenomen naar de nieuwe site van Facility Management.
- De documentatie en procedures met betrekking tot de tijdregistratie. De geactualiseerde gegevens vind je onder het menu 'Timesheet'. Daaronder ook de speciale richtlijnen voor OS-medewerkers.

"Geen tijd voor i-net"

"Nee, ik kijk nooit op i-net. Daar heb ik geen tijd voor!" Nog steeds komen we mensen tegen die dit zeggen. Vaak met dezelfde glimlach als de alfa die trots vertelt dat hij nog geen spijker in de muur kan slaan.

Toch is het bezoek aan i-net de afgelopen tijd sterk gestegen. Een belangrijke oorzaak is het verdwijnen van het blad Informail. Alles wat vroeger in dit blad stond, staat nu alleen nog maar op i-net.

Een kleine greep uit de onderwerpen die in januari zijn gecommuniceerd via i-net:

- nieuw aandelenplan voor medewerkers Fortis
- tijdelijke verruiming regeling leeftijdsverlof
- einde bestelstop kantoorartikelen
- bestedingsruimte social event
- rookbeleid Fortis Bank
- varen met de 'Marieke'
- personeelscondities hypotheek
- Interbancair schaaktoernooi



- harmonisatie kostenvergoedingen
- informatie over nieuwe salarisbrieven
- kortingsacties en andere aanbiedingen
- regeling Intern Beroep
- en natuurlijk diverse berichten inzake ISE

Wie bij wil blijven, doet er goed aan om minstens één keer per week i-net

te bezoeken. Of gewoon elke ochtend, direct na het opstarten van je pc, als je zelf ook nog op gang moet komen.

Werk je bij ISE, maak er dan een gewoonte van om door te linken naar de site van ISE, of stel deze site in als startpagina. Je krijgt dan zowel de algemene nieuwsberichten te zien, als de berichten die door ISE worden gepubliceerd.

Conversie handtekeningkaarten

Op 24 december 2001 hebben we binnen het conversietraject van de handtekeningkaarten wederom een mijlpaal gehaald. De eerste 'papier naar digitaal'-conversie is afgerond. Alle TOT/IPS kantoren en hun relaties zijn in tijdsbestek van vijf weken in het SRVS ingelezen en gecontroleerd door A&P. Het betreft 325.000 handtekeningen met daaraan gekoppeld zo'n 575.000 machtigingen.

Op dit moment zijn we druk bezig met de conversie van MEC. De kaarten van MEC zijn begin december gescand. Op dit moment worden ze gecodeerd/geïndexeerd en worden de handtekeningen (digitaal) uitgeknipt en gepersonaliseerd. A&P is begin januari gestart met het inlezen, controleren en bijwerken van de complexe MEC-mandaten.

In een volgend nummer van Expertise gaan we uitgebreider in op de invoering van het Signature Registration and Verification System (SRVS).

Martin Vente

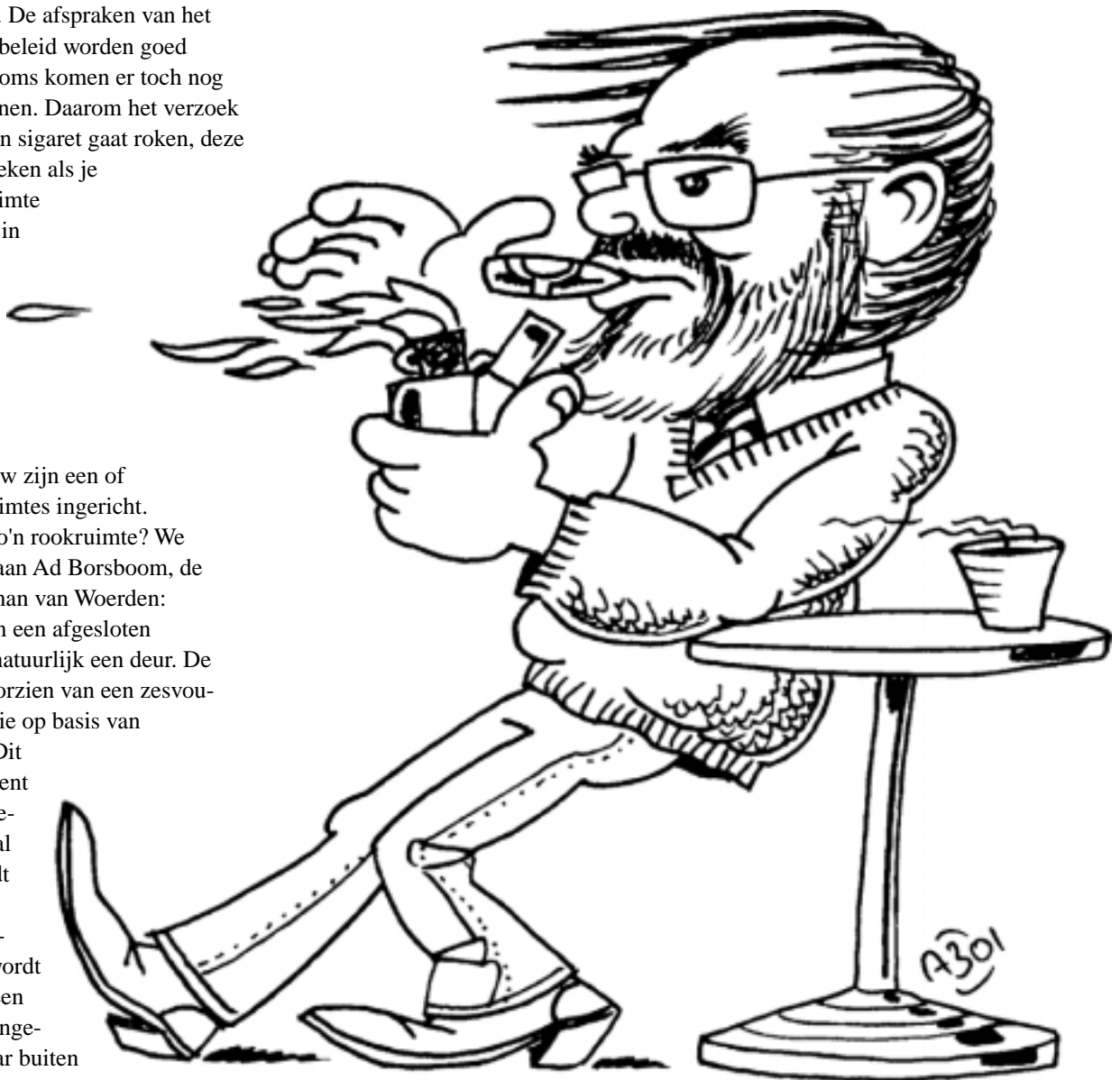
Rookbeleid

- ook bij ISE

Sinds 1 januari is het niet meer toegestaan om te roken in de panden van Fortis Bank, met uitzondering van de speciaal daarvoor ingerichte rookruimtes. De afspraken van het nieuwe rookbeleid worden goed nageleefd. Soms komen er toch nog klachten binnen. Daarom het verzoek om, als je een sigaret gaat roken, deze pas aan te steken als je in de rookruimte bent. Roken in de trappenhuisen en in de toiletten is niet toegestaan.

In elk gebouw zijn een of meer rookruimtes ingericht. Hoe werkt zo'n rookruimte? We vroegen dit aan Ad Borsboom, de technische man van Woerden: "Het gaat om een afgesloten ruimte met natuurlijk een deur. De ruimte is voorzien van een zesvoudige ventilatie op basis van onderdruk. Dit laatste betekent dat de ruimtelucht zesmaal per uur wordt verversd. De ruimtelucht - met rook - wordt direct door een ventilator aangezogen en naar buiten gebracht. De toevoer van lucht heeft plaats via een spleet onder de betreffende deur. De deur is voorzien van een deurdranger. De ruimte is sober ingericht en is voorzien van een of meer sta-tafels."

Zesvoudige ventilatie...



Meer informatie over het rookbeleid van Fortis Bank is te vinden op i-net. Ga naar de site van Human Resources

en kijk onder het menu 'Mens in Organisatie', 'Arbodienst'.

Incident Management

nader toegelicht

Signaleren en aanmelden van incidenten

Door de grote complexiteit en omvang van onze dienstverlening komen er veel vragen en meldingen van (ver)storingen binnen bij ISE/OS. Het afhandelen van vragen en het oplossen hiervan staat bekend als Incident Management. Sinds kort is er een nieuwe aanpak van het Incident Management-proces vastgesteld, dat aansluit op de nieuwe werkwijze en organisatievorm binnen ISE/OS.

Incidentmeldingen van gebruikers komen altijd binnen bij de Service Desk. Dit is immers het eerste aanspreekpunt die de Service Desk binnen de locatieteams op de hoofdkantoorlocaties en het kantorennetwerk. Daarnaast worden incidenten ook gesignaleerd door Process Control (7 x 24 uur monitoring) en Proces Management (5 x 24 uur batch monitoring) die samen 'Brug' vormen.

Het uitgangspunt van het nieuwe Incident Management-proces is, dat elk incident dat betrekking heeft op de bancaire applicatiesystemen of de generieke infrastructuur, direct door medewerkers van de Service Desk en de 'Brug' naar de desbetreffende verantwoordelijke binnen Procesbeheer wordt gerouteerd.

Dit geldt echter niet voor incidenten die:

- bij de Service Desk zijn aangemeld en door hen zelfstandig of via Werkplekken direct worden oplost;
- bij de 'Brug' zijn gesignaleerd en daar met behulp van beschikbare werkinstructies direct worden opgelost.

Coördineren afhandeling incidenten

Binnen Procesbeheer is een Procesbeheerteam verantwoordelijk voor het beheer van de bancaire applicatiesystemen of onderdelen van de generieke infrastructuur waarop het incident betrekking heeft. Dit Procesbeheerteam zorgt ervoor dat dit incident - indien nodig in samenwerking met de andere onderdelen van ISE - wordt opgelost.

Via Procesbeheer worden medewerkers met de benodigde expertise ingeschakeld. De medewerkers uit een Procesbeheerteam zijn bevoegd om een beroep te doen op de medewerkers binnen Expertise Teams met specifieke technische expertise voor support. Daarnaast zal soms een beroep moeten worden gedaan op de applicatiebeheerders binnen Development.



Het oplossen van het incident - en indien nodig het initiëren van escalaties - wordt altijd vanuit Procesbeheer gecoördineerd. Bij major incidenten - dit zijn incidenten met een grote impact op de continuïteit van de dienstverlening - informeert de Service Desk zowel de service manager en procesbeheerder van de getroffen business line, alsmede de leden van het MT-OS en het MT-ISE.

Met betrokkenen binnen Procesbeheer en Expertise Teams zijn afspraken gemaakt over hun beschikbaarheid bij het oplossen van incidenten. Daarbij dient nadrukkelijk rekening te worden gehouden met de in de SLA's overeengekomen service-tijden (dus ook buiten kantooruren). Deze afspraken worden door Procesbeheer gemaakt.

Tijdens het oplossingstraject wordt de Service Desk op de hoogte gehouden van de status en de verwachte oplostijd van het incident.

Nadat het incident is opgelost, wordt de Service Desk hierover geïnformeerd, waarna zij vervolgens de gebruiker op de hoogte stelt. Verder geldt dat de Service Desk de status van incidenten naar eindgebruikers meldt, en periodiek over alle openstaande en opgeloste incidenten rapporteert.

Informatie op i-net

Meer informatie over het nieuwe Incident Management-proces vind je op het i-net van ISE, onder het menu 'Procedures', 'Processen en procedures OS', 'Werkatlas', 'Afhandelen incidenten'.

Puck van der Salm, Linda Tijmes

Personalia

bron: HRM Information Services

In dienst

1 januari 2002

Jan van Gijzen,

Development Information Bank,
team Effecten Rapportages

Kenneth Sahoed,

Development Information Bank,
team Effecten Rapportages

Hidde Stuur,

Development IPS, team Hypotheken

Peter van Walsum,

SAM, Accounts & Payments

13 januari 2002

Jaap Eikenhorst,

Development, E-centre

1 februari 2002

Erik Koetzier,

Development IPS, team Sprint CS

Waldo auf der Springe,
Development, E-centre

René Scheurleer,

Development Information Bank,
team Effecten Rapportages

Joke Schrijvershof-Vreugdenhil,

Development PAY,
team Betalingsverkeer Rotterdam

Mark Slijper,

Development / E-centre



1 maart 2002

Erik Fledderus, Development
Financial Markets/Investment
Banking, team Financial Markets

Uit dienst

1 februari 2002

Jan Bijma

Overgestapt

Patrick Huis in 't Veld, Coen
Hilgersom, Fleur Bruining-Blokland,
Hap Bé, Peter Mol, Martin de Borst
en Henk Houtzager zijn per 1 januari
overgestapt naar Strategisch Account
Management, S&A

Carolinus van der Graaf is per

1 januari overgestapt naar
Development FCO/Corporate Center,
team FCO Beheer

David de Roos is per 1 februari

overgestapt naar Development
FCO/Corporate Center,
team FCO Beheer

Colofon

Expertise is bestemd voor alle medewerkers van Information Services Fortis Bank Nederland, en verschijnt één keer per maand.

Uitgever: afdeling Organisatie & Communicatie (O&C)
postbus 2531, 3500 GM Utrecht
huispost W03.03.18
telefoon (030) 2573869

Redactie: Nico Spilt (O&C)

Opmaak: Ton van Geelen
(Fortis Text & Design)

Cartoon: Alex Blomsma

Kopij voor het volgende nummer dient uiterlijk 11 februari in ons bezit te zijn. Bij voorkeur elektronisch via Loket Communicatie ISE (loket.communicatie.ise@nl.fortisbank.com). Via dit loket kunnen ook berichten voor i-net worden doorgegeven.

Expertise in 2002

Expertise verschijnt ook dit jaar elke maand, met uitzondering van augustus. In het schema hieronder kun je zien wanneer kopij bij ons binnen moet zijn.

nummer	deadline *	verspreiding
20	11 februari	25 februari
21	11 maart	25 maart
22	8 april	22 april
23	6 mei	20 mei
24	10 juni	24 juni
25	15 juli	29 juli
26	2 september	16 september
27	7 oktober	21 oktober
28	4 november	18 november
29	2 december	16 december

*) korte berichten kunnen enkele dagen later binnenkomen

Deze planning is onder voorbehoud. Neem tijdig contact op met de redactie als je van plan bent een artikel aan te leveren. Heb je een interessant onderwerp maar heb je geen tijd of inspiratie om zelf een artikel te schrijven? Maak dan een afspraak met de redactie voor een interview.

Kopij en reacties kun je zenden naar loket.communicatie.ise@nl.fortisbank.com. Via dit loket kun je ook berichten op de nieuwspagina van i-net laten zetten.

