

## In dit nummer:

- 1 Nieuwjaarsboodschap Jan van Rutte
- 2 Operationeel plan 2005
- 3 Automatiseringscommissie  
15 december 2004
- 5 Nieuwe release BossTemp
- 5 Testmanagementinformatie
- 6 HR-site op FortisNet
- 7 SelfService voor externe  
medewerkers
- 7 Incident Management
- 7 Fortis Information Providing System
- 8 Locatieteams Rotterdam samen-  
gevoegd
- 10 Kassa-project FIST: Nieuwe  
Financiële Stroom
- 12 Esther van Kemenade: Compliance  
probeert risico's voor te zijn
- 13 Information Risk Management
- 13 Card en Charter vernieuwd
- 14 Uitslag en prijswinnaars  
kerstpuzzel 2004
- 16 Baanbrekerprijs 2005
- 16 Personalia
- 16 Colofon

## Nieuwjaarsboodschap Jan van Rutte

# “Het leveren van kwaliteit kost geld. Het niet leveren van kwaliteit kost kapitalen.”

**De nieuwjaarsreceptie in Woerden, op 13 januari, was traditioneel zeer goed bezocht. Jan van Rutte, vice-voorzitter van de Raad van Bestuur, hield een speech die wij hieronder iets ingekort weergeven.**

“Ik las pas in een blad: 'bij IT'ers gaat alles automatisch maar niets vanzelfsprekend'. Ik denk dat dit kenmerkend is voor de omstandigheden waarin vorig jaar ISE, maar ook heel Fortis Bank, gewerkt heeft. We hebben een heel goed jaar achter de rug, er is een heleboel gebeurd, maar dat is alleen maar mogelijk geweest door de inzet van alle medewerkers - dit is zeker niet automatisch gebeurd. Mijn dank voor alle inzet vorig jaar.”

“Een korte terugblik. Mooi is natuurlijk dat wij door onze klanten uitgeroepen zijn tot Zakenbank van het Jaar. Dat is absoluut een compliment. Dit is natuurlijk door de commercie bereikt, maar zeker ook door de inspanningen van Support en Operations. Zonder hun bijdrage is het voor een accountmanager niet mogelijk om een goed product te leveren aan de klant.”

“Een andere belangrijke ontwikkeling van afgelopen jaar is dat er een beweging gaande is van intern, naar binnen gericht denken, naar extern, naar de focus op de klant. Je ziet dat we zo langzamerhand de integraties en migraties echt achter ons aan het laten zijn, en dat we ons echt op de klant aan het richten zijn. In dat verband is het ook heel belangrijk om vast te stellen dat de samenwerking tussen allerlei commerciële metiers steeds beter wordt, en dat je dat ook duidelijk ziet in de resultaten van de bank.”

“Een ander punt waar we ons het afgelopen jaar op hebben kunnen richten, is de vermindering van het ziekteverzuim. Door allerlei projecten, in samenwerking met HRM, is het

## Locatieteams Rotterdam samengevoegd

Zie pagina 8 en 9



Solid partners, flexible solutions

verzuim teruggedrongen met zo'n 16% tot 4,1%. Een uitstekende prestatie."

"Vorig jaar heb ik in het blad Expertise geschreven dat we op weg zijn een sterke Benelux-bank te gaan vormen. Dat betekent dat het accent in toememende mate komt te liggen op cross border-samenwerking en cross border-projecten. Dat is een logische stap in de ontwikkeling van Fortis: eerst zorgen dat je in de diverse landen je zaken op orde hebt, daarna ga je kijken wat er gezamenlijk gedaan kan worden."

"Ook een studie als Rhodium past in dit kader. Het is te begrijpen dat cross border-projecten, en zeker Rhodium, bij veel medewerkers onrust geeft. Het is dan ook van het allergrootste belang dat we de consequenties van projecten heel nauwkeurig volgen en dat we er ook voor zorgen dat de gevolgen van dit soort projecten evenwichtig worden verdeeld - dat die niet op één plaats terecht komen. Dat is een taak die wij als Raad van Bestuur op ons hebben genomen. Inzake Rhodium hopen we in maart meer te weten en meer te kunnen vertellen."

"In het begin gaf ik al aan dat we een goed jaar achter de rug hebben. Dit



geldt ook voor de resultaten. De definitieve cijfers over 2004 zijn nog niet beschikbaar, maar uit de resultaten over de eerste 9 maanden blijkt dat we het zeer goed gedaan hebben. Fortis Bank Nederland heeft hieraan op uitstekende wijze bijgedragen. Dat zit niet alleen in de opbrengsten, maar ook in de zeer goede kostenbeheersing waar jullie allemaal aan hebben meegeholpen. Dat bij handhaving of zelfs verbetering van de kwaliteit. Wat dat betreft mogen we, bij de voortdurende discussies met de business lines over rebilling, gerust een keer zeggen dat het leveren van kwa-

liteit geld kost, maar dat het niet leveren van kwaliteit kapitalen kost."

"Kijkend naar het komende jaar: er gaat toch weer veel veranderen op het gebied van strategie en organisatie. Het Executive Committee is op dit moment bezig een nieuwe strategie uit te zetten, die eind januari gepresenteerd zal worden. Zeker is wel, en dat is ook al aangekondigd met de komst van Jean-Paul Votron, dat de nieuwe strategie zich richt op veel meer en veel sterker samenwerken. Binnen de hele Fortis Bank maar ook binnen Fortis, dus tussen bank en verzekeraar - dus ook dat we veel meer als één organisatie naar buiten gaan treden."

"Ik wil jullie nogmaals, mede namens mijn collega-bestuurders, enorm danken voor de bijdrage die jullie afgelopen jaar geleverd hebben aan de resultaten. Ik wens iedereen zakelijk maar ook privé een heel goed 2005, en vooral ook in goede gezondheid."

*Jan van Rutte*

## Operationeel plan 2005

In december zijn de medewerkers van ISE geïnformeerd over het operationeel plan dat voor ISE wordt opgesteld. De vier presentaties, in Rotterdam, Amsterdam en twee in Woerden, zijn alle druk bezocht. De sheets van de presentaties van Khalid Darweesh, Kees Heijnen en Gert-Jan van der Leer zijn te vinden op FortisNet ISE.

Degenen die naar aanleiding van deze presentaties per mail vragen hebben gesteld, hebben inmiddels allemaal antwoord gehad, hetzij per mail, hetzij in een persoonlijk gesprek met Khalid Darweesh.

Een klein team, bestaande uit Rob Heijne den Bak, Arnold Schröder en Peter-Jan Kremer, legt op dit moment de laatste hand aan het operationeel plan. Het verbeterproject bestaat uit drie componenten:

1) Het planmatig door de lijnorganisatie ten uitvoer brengen van de concrete initiatieven zoals die in de presentatie zijn gecommuniceerd.

- 2) Het zichtbaar maken van de toegevoegde waarde van ISE aan de hand van klantgerichte Key Performance Indicators (KPI's).
- 3) Het inzetten van hulpmiddelen om de verbeteringen meetbaar te maken, waaronder Balanced Scorecard.

De uitkomsten van het Rhodium-onderzoek kunnen gevolgen hebben voor dit plan. Dit onderzoek heeft als doel te verifiëren of het gunstiger voor de bedrijfsvoering is als de Nederlandse Retail Bank haar operaties laat draaien op het Belgische platform. Tevens om te verifiëren, mocht na 1 maart worden besloten om Rhodium door te zetten, wat dit betekent voor de lopende trajecten, voor de kosten en voor wat het belangrijkste is voor een bedrijf: de mensen.

*MT ISE*

# Automatiseringscommissie

Samenvatting van de notulen van 15 december 2004

## Transfer cliëntgegevens NL naar BE

Aan de hand van een presentatie gaf Tom Duin (Compliance Officer) een toelichting op dit onderwerp. De volgende punten kwamen ter sprake:

Vastgesteld wordt dat er inmiddels veel projecten met een relatie naar dit onderwerp zijn geweest of nog lopen, maar dat Compliance in een zeer beperkt aantal gevallen geraadpleegd is.

Met betrekking tot de 'gewekt(e) verwachtingen/vertrouwen' moet rekening worden gehouden met het feit, dat de verschillende rechtsvoorgangers ieder hun eigen beleid hadden. Zo zijn bijvoorbeeld Private Banking-klienten geworven op basis van de vertrouwensfunctie. Er is nooit expliciet gecommuniceerd richting onze klienten dat we nu een totaal ander soort bank zijn.

PC-Banking-gegevens worden niet in België opgeslagen, maar in Nederland. Wel worden zij beschikbaar gesteld via de Belgische infrastructuur. Bij 'het mogelijke gebruik van gegevens voor andere doeleinden dan waarvoor deze door de klant zijn afgegeven' is een specifieke melding aan de cliënt toereikend, expliciete toestemming is niet noodzakelijk.

Verschiedende genoemde risico's hebben niet alleen betrekking op de uitwisseling van gegevens naar België, maar gelden ook voor de lokale situatie.

Met betrekking tot 'de inzage door/melding aan autoriteiten' ingeval van een tweede jurisdictie, moet onderscheid gemaakt worden tussen het privé en het corporate belang. Momenteel zijn de plaats van opslag en verwerking niet bepalend voor de meldingsplicht, wel de verantwoordelijkheid voor de transactie en de verwerking. De vraag is of dit in de toekomst zo blijft. Ook in België wordt dit aspect als een concreet risico onderkend.

De outsourcing partij blijft de verantwoordelijkheid dragen voor het voldoen aan de wet- en regelgeving van de oor-

spronkelijke jurisdictie. Dat geldt op dit moment niet voor de insourcing partij. Punt van aandacht is dat Nederland voorop loopt bij dit soort regelgeving en dat deze over het algemeen in Nederland strikter wordt toegepast.

'Need to know' bij uitwisseling en interne beschikbaarstelling is zwaarder dan efficiency. Het restrisico van verdergaande bevoegdheden uit hoofde van het home-land control (in de Fortis-situatie is dat België) mag zeker niet onderschat worden.

Benadrukt wordt dat bij outsourcing-trajecten of trajecten waar er sprake is van gegevensuitwisseling met een andere jurisdictie, de betrokkenheid van Compliance vereist is. Compliance van het outsourcing land speelt daarbij de coördinerende rol, zowel richting de andere landen als de stafdisciplines Legal & Tax, HRM en ORM.

Ook bij de outsourcing van verwerende/operationele processen is de betrokkenheid van de eigenaren van de klantgegevens in brede zin vereist. Elke outsourcing en gegevensuitwisseling vereist in principe een eigen beoordeling.

Vanuit de AC wordt aangedrongen om toch tot een algemene kaderstelling te komen hoe te handelen in het merendeel van de gevallen, teneinde te voorkomen dat ieder project/initiatief 'het wiel opnieuw moet uitvinden'. Een initiatief daartoe loopt al (Tom Duin en Piet Raaijmakers).

Als vuistregel kan worden gehanteerd dat de volgende situatie 'veilig' is:

- De klant is geïnformeerd.
- Er is sprake van een gescheiden verwerking.
- Uitwisseling van en toegang tot gegevens vindt plaats op grond van het 'need-to-know' principe.
- Gegevens worden alleen maar gebruikt voor de doelstelling waarvoor ze door de klant zijn afgegeven.

Het beleid Outsourcing is inmiddels geaccordeerd in het Directie Comité, er

is nog geen formeel beleid rond de gegevensuitwisseling. De bestaande outsourcing- en gegevensuitwisselingstrajecten moeten alsnog getoetst en beoordeeld worden. Het initiatief moet daarbij genomen worden door de systeem/projecteigenaren.

Het is gewenst de presentatie, in samenwerking met België en Luxemburg, op meerdere plekken in te brengen, zoals de Country Management Teams en het Compliance-overleg.

## Statusmelding Basel II

Frans de Jong gaf een presentatie, waarbij de volgende punten ter sprake kwamen:

De naam van dit onderdeel van het Basel-project is gewijzigd in Sourcing CreW FBN. De scope van het (deel) project is nu het leveren van de gevraagde informatie in de vorm van standard messages. De verantwoordelijkheid van de vertaalslag naar de rapportage en de rapportage zelf ligt volledig binnen CreW.

Sourcing CreW FBN is een onderdeel van het totale Basel II-project. Voor het totale project blijft het uitgangspunt dat FBN zelf verantwoordelijk is voor het Basel-compliant zijn. CCA NL controleert de juiste aanlevering van de gegevens, stelt de noodzakelijke eisen aan de verwerking en vergewist zich van de kwaliteit van de rapportages. De activiteiten t.b.v. de deelnemingen zijn inmiddels in een afzonderlijk deelproject belegd.

Aan de nu voorliggende planning zijn een aantal randvoorwaarden verbonden, deze zijn inmiddels toegewezen aan eigenaren. Alle metiers die moeten leveren, zijn inmiddels benaderd, medewerking is toegezegd en op een aantal onderdelen na zijn toezeggingen gedaan voor het leveren van capaciteit. Het beschikbaar krijgen van de juiste competences is een kritieke factor. Begin januari is er een volledig inzicht in de nog resterende knelpunten. ►

Een aantal niet-financiële standard messages wordt rechtstreeks aan het IWH (buiten BASE om) aangeleverd.

Nogmaals wordt benadrukt dat de expliciete vraag voor levering van informatie en inspanning vanuit het project moet komen. Aangezien PAY een dergelijke vraag nog niet heeft gekregen wordt door PAY momenteel geen actie verwacht.

Aandacht wordt gevraagd niet alleen de op dit moment voor het project te leveren inspanning in beeld te brengen, maar dat ook te doen voor het toekomstige beheer. Voor Information Bank is vastgesteld dat dit 2 fte per jaar is.

### Project Rhodium

Het resultaat van Retail Banking NL (excl. dochters) zit vrijwel op het breakeven point. Een verdere kostenverlaging is noodzakelijk. In dit verband werd in het Benelux Committee van 30 november door Retail Banking een pre-study gepresenteerd onder de naam Project Rhodium, met als doelstelling te onderzoeken of het ondersteunen van de operations van Retail Banking op het Belgische IT-platform kan bijdragen in de noodzakelijke kostenverlaging.

Gezien de impact en de effecten voor andere metiers en systemen was de conclusie dat dit onderwerp niet gestart kan worden als een business line-initiatief, maar dat alle gevolgen voor de gehele organisatie in beeld moeten worden gebracht.

Besloten werd een tweetal onderzoeken op te starten:

- Rhodium sec
- Een breed onderzoek naar de consequenties voor Fortis Bank als geheel in termen van gevolgen voor: de lopende projecten, de werkgelegenheid, de informatiearchitectuur, de overige metiers, de winstgevendheid van de bankactiviteiten.

Ook de mogelijkheden van outsourcing zullen hierbij betrokken worden.

Vooralsnog gaan de lopende projecten gewoon door (met beleid).

De voorzitter van de Stuurgroep is Kees Beuving en van de Projectgroep Khalid Darweesh. Presentatie van de uitkomsten van het onderzoek vindt plaats op

1 maart aan het Directie Comité, dat betekent dat in een zeer korte periode er enorm veel werk moet worden verricht. De eerste bijeenkomst van de Stuurgroep vond plaats op 16 december.

Gelet op de mogelijke impact van de studie zal de voortgang in de AC besproken worden. Vanuit de AC wordt veel onrust gesignaleerd binnen de organisatie; daarom wordt aandacht gevraagd voor een goede communicatie.

### Statusrapportage

#### CCE

De implementatie van de online filter is nog niet gelukt. Oorzaak ligt in de software die ISE van derden betreft (SIDE en Swift).

#### CIB

Het project FortTrade MB heeft de servicing van CB-klienten buiten de scope van het project geplaatst. Commercial Banking is het hiermee niet eens is. Circa 1600 klanten van CB in NL worden nu bediend vanuit IBAS. CB zal dit rechtstreeks met CIB bespreken.

#### Blackberry

Inmiddels is een positief besluit genomen in de RvB, de uitrol in NL start 21 december. Het criterium voor het beschikbaar stellen is: HAY-groep 21 en hoger of veel reizen en noodzaak tot het beschikbaar hebben van een mobiele mailfunctie. Goedkeuring vindt plaats door het verantwoordelijke lid van de RvB.

### Veranderingen in de vaststellingsmethodiek tarieven

Er is een overzicht gemaakt waarin de verschillen 2004 en 2005 per metier zichtbaar zijn gemaakt. Hierin zijn zowel de effecten van de nieuwe producten, de tarieven en de gevolgen van de verschuivingen in het systeemeigenaarschap verwerkt. De behandeling van dit overzicht vindt plaats in de volgende AC-vergadering. Hierbij zullen dan ook de wijzigingen in het 'tarievenboek' ingebracht worden.

De behoefte aan een over-all beeld van de effecten van de wijziging in de Rebilling wordt kenbaar gemaakt. Aangezien de scope dan veel breder is dan ISE is de Controlling Steering Committee het orgaan waar dit behandeld moet worden.

### Stand van zaken Systeem- en dataclassificatie

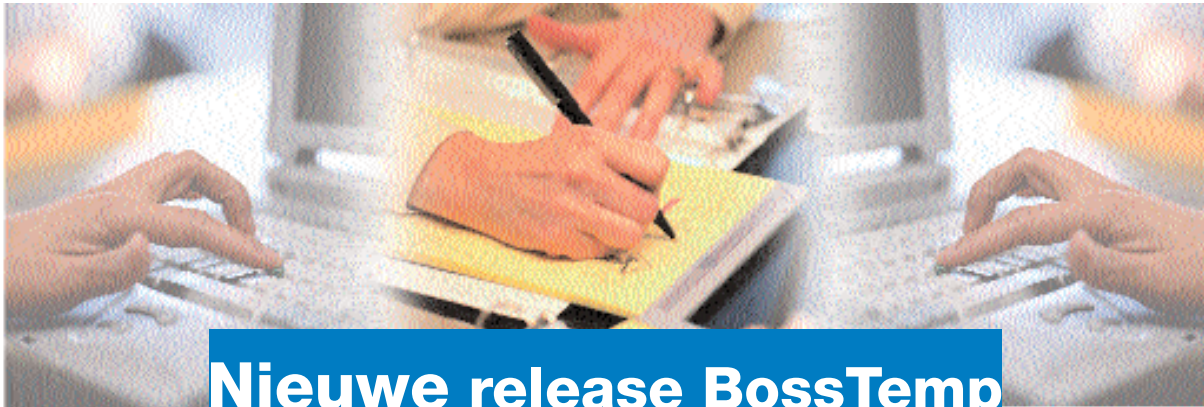
De eerste stap (het classificeren) is inmiddels voor tweederde afgerond. Planning volledige afronding is 31-12-2004. Afstemming met de metiers moet in een aantal gevallen nog plaatsvinden. De volgende stap, de mapping van de geclassificeerde systemen met de feitelijk getroffen continuïteitsvoorzieningen is gepland voor het eerste kwartaal 2005. In overleg met FAS en IRM is besloten de focus vooralsnog te leggen op de systemen met de classificatie 'hoog'.

Afgesproken wordt dat de resultaten van de inventarisatie zullen worden gepresenteerd in de AC.

Vanuit Compliance is een actie opgestart om de privacy-gevoelige gegevensverzamelingen in beeld te brengen. Vanuit de AC wordt aangedrongen om dit soort acties zoveel mogelijk te bundelen, zodat de systemen en gegevensverzamelingen maar éénmaal bekeken hoeven te worden.

*Martin de Borst, secretaris AC*

Het verslag van de AC-vergadering van 19 januari verschijnt in Expertise 38.



## Nieuwe release BossTemp

**Vrijdag 21 januari 2005 is de nieuwe release van BossTemp in productie genomen worden. De belangrijkste veranderingen staan hieronder samengevat.**

### Voor de indieners:

De indiener kan een gedelegeerde (backup) aanwijzen die helpt de order uit te voeren. De gedelegeerde kan hetzelfde als de indiener, maar de indiener blijft wel verantwoordelijk voor de totale uitvoering van de order. Onderaan de order kunnen nu bijlagen, zoals een offerte of opdrachtformulering, geplaatst worden door de indiener. Tot en met de status "Wacht op inkoop" kan de order teruggezet worden naar het begin door de indiener, bijvoorbeeld om extra informatie toe te voegen aan de order. Alle approvals moeten dan wel weer opnieuw gebeuren. De indiener kan een order de status "Vervallen" geven. De order wordt dan buiten de lopende opdrachten geplaatst. Er kan

een actielijst toegevoegd worden aan een order. Daarmee kun je de registratie doen van de benodigde activiteiten met daarachter ruimte voor opmerkingen.

### Voor de AcMa's:

Er kan alleen nog maar voor de eigen orders goedkeuring gegeven worden door de hoofd-AcMa en een aantal gedelegeerden voor die sectioncode. De hoofd-AcMa kan een automatische mail krijgen als een order wordt ingediend.

### Voor de inkoopers:

Er is een status "In behandeling bij Inkoop" bijgekomen ter verduidelijking

dat Inkoop met de order bezig is. Inkoop kan een order vanuit de inkoopstatussen terugzetten naar het begin.

### Alle BossTemp-gebruikers:

Alle gebruikers kunnen nu bij een order hun opmerking plaatsen. Achter een activiteit in de actielijst kunnen alle gebruikers hun opmerking plaatsen. Voor het maken van rapportages is er een exportfunctie bijgekomen. Deze werkt alleen als je bevoegd bent en in het bezit bent van een Notes 5 client.

*Stephan Puntman, Infra Support*

## Testmanagementinformatie

In verband met het opheffen van de afdeling Testmanagement en het onderbrengen van generieke testmanagementtaken bij de afdeling ISE-APM-AG&T, is ook de informatie over testmanagement op FortisNet verhuisd. Deze informatie vindt u voortaan op onze Quickplace.

Hier vindt u onder meer informatie over de dienstverlening van AG&T op het gebied van testmanagement,

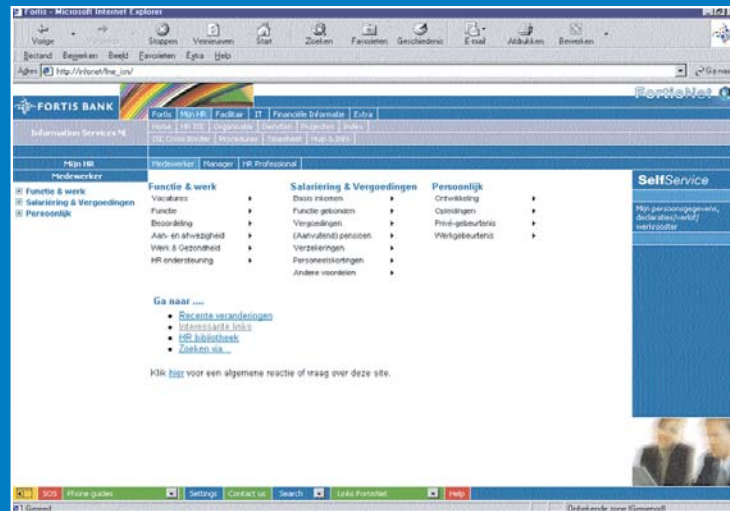
standaards en richtlijnen op het gebied van testmanagement, vele nuttige sjablonen, informatie over BRS, over performancetesten en over het aanvragen van een parallelle testomgeving.

*Sander Koopman*

<http://forums02.nl.fortis.bank/ise-sna>

# HR-site op FortisNet

De HR-site op FortisNet is enige tijd geleden vernieuwd. De informatie is nu nog toegankelijker geworden. Wie actuele informatie zoekt over arbeidsvoorwaarden en regelingen die in de CAO en de personeelsgids zijn opgenomen, kan op deze site terecht. Op de site worden ook vragen over de salarisafrekening beantwoord.



De opzet en inhoud van de site sluit aan bij de visie van HR die inhoudt dat medewerkers zoveel mogelijk zelfredzaam zijn. U probeert eerst via Mijn HR antwoord te vinden op uw vragen. Mocht dat niet of onvoldoende lukken dan kunt u via een reageerknop rechts bovenaan iedere pagina terecht bij (meestal) het HR Service Center. Het HR Service Center beantwoordt uw vraag, of verwijst u door naar een adviseur.

## Doelgroepen

De informatie wordt functie- en rolgebonden aangeboden aan medewerkers, managers en HR-medewerkers. De informatie voor medewerkers is zo uitgebreid mogelijk opgenomen. Managers krijgen daarbij informatie die specifiek voor hen van belang is. Daarnaast is er informatie die alleen toegankelijk is voor HR-medewerkers.

## Onderwerpen

De site bevat drie groepen met onderwerpen:

- **Functie & Werk** met onderwerpen als vacatures, aan- en afwezigheid, werk en gezondheid.
- **Salariëring en vergoedingen**: hier vindt u alles over uw salaris, uw pensioen en de personeelsskortingen op bankproducten.

- **Persoonlijk** bevat zaken die u als werkende mens bezighouden en waar u de bank over kunt of moet raadplegen. Hierbij kunt u denken aan ontwikkelingen en opleidingen, maar ook aan gebeurtenissen als huwelijk en geboorte, jubileum en dergelijke.

Aan de rechterkant van het scherm is een directe link naar SelfService opgenomen.

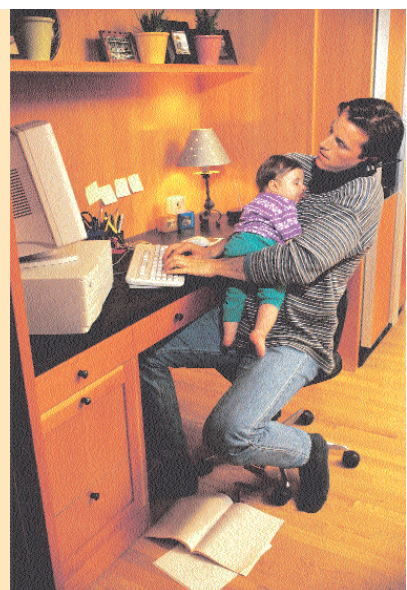
## Meer informatie

Op het scherm vindt u de rubriek "Ga naar..." Daar staan links naar bijvoorbeeld de ondernemingsraad, maar ook de HR-bibliotheek met formulieren die u voor HR-zaken nodig kunt hebben alsmede PDF-files van bijvoorbeeld de volledige Personeelsgids en de CAO.

## Een voorbeeld

Stel: u heeft kinderopvang nodig en wilt weten wat de mogelijkheden bij Fortis Bank zijn. U kunt via drie wegen bij de benodigde informatie komen, namelijk via:

1. **Salariëring en vergoedingen** - andere voordelen - kinderopvang
2. **Persoonlijk** - privégebeurtenis - geboorte
3. **Zoeken via** - volledige index - K: Kinderopvang



# SelfService voor externe medewerkers

**Eind 2004 is er een actie gestart om medewerkers die via een detachings- of uitzendbureau bij Fortis Bank werken te registreren binnen het personeelsadministratiesysteem en SelfService.**

Nieuw in SelfService is dat de aan- en afwezigheid van externe medewerkers geregistreerd kan worden. Medewerkers kunnen dit zelf doen in de modules 'Externen afwezig' en 'Externen meerwerk'. Leidinggevenden kunnen via het 'bezettingsoverzicht' en 'planning medewerker' de aan- en afwezigheden benaderen.

Wanneer een externe medewerker gebruik wil maken van SelfService moet hij beschikken over zijn persoonsnummer en een wachtwoord.

Externe medewerkers die ingevoerd zijn in het personeelsadministratiesysteem, kunnen hun persoonsnummer opvragen bij hun leidinggevende. Het wachtwoord moet de externe medewerker zelf opvragen via het inlogscherf van SelfService.

Meer informatie over de nieuwe functionaliteit kunt u vinden onder 'Algemeen' in SelfService. Zie ook de helpteksten van de nieuwe modules.

*HRM/Systems & Process Management*

## Incident Management

Eind 2004 heeft een evaluatie plaatsgevonden van het Incident Management-proces. Deze evaluatie is gepresenteerd aan het MT Infra. Belangstellenden kunnen deze presentatie bekijken op FortisNet ISE, onder het menu Procedures, Incident Management.

*John Forcelledo*

## Fortis Information Providing System

The Fortis Information Providing System (FIPS) will allow Merchant Banking to create one single cross-border market data platform, serving all market data users in Benelux.

This year, in 2005, Fortis Bank will see the creation of one single cross-border market data platform, serving all market data users in Benelux. The new market data platform, the so-called Fortis Information Providing System (FIPS), is a result of an extensive project to rationalize Fortis' market data infrastructure and to move to a single platform for market data. Proprietary market data systems such as Bloomberg are not included in project.

FIPS will distribute all market data - external such as Reuters and Telerate feeds and also internal data such as prices produced by Fortis applications - amongst its users (from dealing room traders, merchant bank applications to non-MB applications like PC Banking).

Through FIPS, a real sharing of market data across Fortis (starting with Benelux) will be possible, as all data - external and internal - will be available to all users and applications connected.



This means for example that a trader in Luxembourg can directly see prices produced by his colleague in Belgium.

The preparations for implementing FIPS are in full progress. FIPS will be built on Telerate's TRS platform and will replace the existing market data platforms in Benelux. Its architecture is based on two main sites (in Brussels and Woerden) that are each-other's backup. Several so-called spokes will be connected to these main sites; in Amsterdam, Brussels and Luxembourg.

In March 2005, FIPS will go live. From then, the migration of users and applica-

tions will start, which will take several months, until Q3 2005. Hence, by September 2005, Fortis will have its one single cross-border market data backbone, the Fortis Information Providing System. This will then be fully operational for Benelux. Further streamlining on a Fortis world-wide level could be envisaged, when appropriate.

*Carlos del Marmol, Market Data Competence Center for functional Market Data issues*

*Jacko Verheijen, ISE Project leader FIPS*

# Locatieteams Rotterdam s a m e n g e v o e g d

**Gezien de afstand tussen de twee gebouwen - zelfs uw rustig ingestelde verslaggever loopt er niet langer dan vijf minuten over - lag het besluit voor de hand: de locatieteams van Blaak 555 en Coolsingel 93 worden samengevoegd tot één team. We spraken hierover met de twee Rotterdamse locatiemanagers: Wouter van der Velden en Lex Muller.**

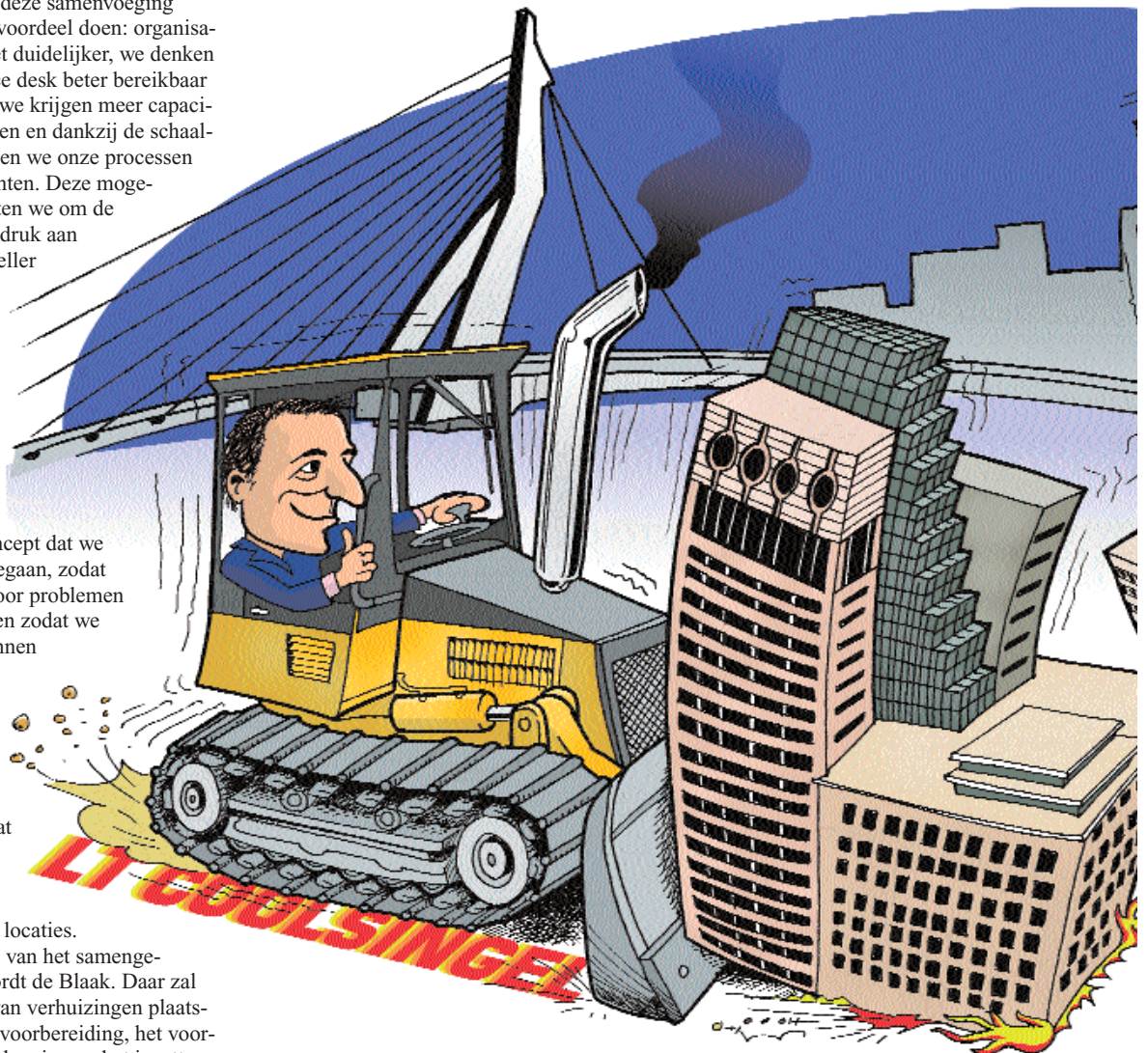
“Het plan om de twee locatieteams samen te voegen bestaat al enkele jaren. Het werd af en toe uit de kast gehaald maar bleek niet haalbaar. Totdat we het in augustus vorig jaar weer eens uit de kast haalden: toen bleek het wel mogelijk te zijn. Met deze samenvoeging kunnen we ons voordeel doen: organisatorisch wordt het duidelijker, we denken dat we de service desk beter bereikbaar kunnen maken, we krijgen meer capaciteit voor projecten en dankzij de schaalvergroting kunnen we onze processen efficiënter inrichten. Deze mogelijkheden benutten we om de verhoogde werkdruk aan te kunnen en sneller te kunnen acteren.”

“Daarnaast willen we onze zichtbaarheid in de regio vergroten. Al een paar jaar hanteren we het concept dat we naar de klant toe gaan, zodat we weten wat voor problemen hij kan hebben en zodat we hem meteen kunnen helpen. Dat concept willen we uitbreiden naar de kantoren in de regio. Incidenteel deden we dat trouwens al.”

“We hebben in Rotterdam twee locaties. De hoofdlocatie van het samengevoegde team wordt de Blaak. Daar zal de coördinatie van verhuizingen plaatsvinden, de werkvoorbereiding, het voorraadbeheer, de planning en het inzetten

van projectcapaciteit. Omdat we op beide locaties aanwezig willen zijn, blijft er een service desk op de Coolsingel. Daar zitten zes mensen, en er lopen ook mensen door het pand om installaties te doen.”

“We hebben de afgelopen tijd met alle medewerkers gesproken. Men wist dat de samenvoeging er aan zat te komen. Er waren wel vragen over de flexplek-





ken die we gaan krijgen. Op beide locaties komen vrijwel uitsluitend flexplekken, met in hoogte verstelbare bureaus. Niemand krijgt dus een vaste plek, met een 'eigen' pc en een foto op het bureau. Dit moet wel, want anders zouden er veel te veel bureaus moeten worden neergezet.”

“In november hebben we presentaties gegeven. Daarna zijn er werkgroepen opgericht, met collega's uit beide teams, die opdracht kregen om afspraken en werkprocessen met elkaar te vergelijken, zodat we konden bepalen welke daarvan de meeste verbeteringen zouden opleveren. Ook de OR heeft positief geadviseerd. We zijn nu met een verbouwing bezig op zowel de Blaak als de Coolsingel; als deze klaar is kunnen we beginnen. De verwachting is dat we halverwege

februari starten met de service desk. De rest van de maand februari en maart zal benut worden om de overige processen te integreren.”

“We besteden veel aandacht aan de multi-inzetbaarheid van onze mensen. Zowel op vakgebied als qua locatie. Het is de bedoeling dat iedereen in beide panden komt te werken. Dat zal even wennen zijn. Op de Blaak denkt men: daar op de Coolsingel zitten veeleisende klanten, die beginnen meteen hard te schreeuwen als er een verstoring is. En op de Blaak zitten

veel collega's van Application Management, dat zijn klanten die zelf al gekeken hebben of ze een probleem kunnen oplossen. Die hebben verstand van automatisering: dat is lastig!”

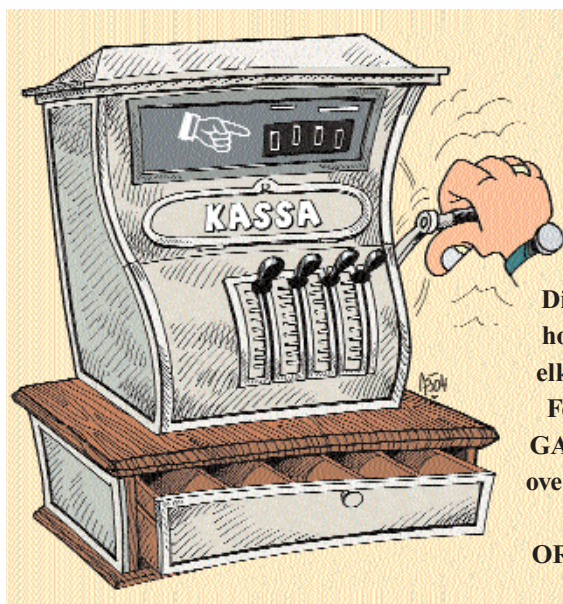
“Maar uiteindelijk heeft de samenvoeging van de twee teams alleen maar voordelen, zowel voor de klanten als voor onze medewerkers. Voor alle processen hebben we straks nog maar één ingang, en projectleiders hoeven nog maar één keer langs te komen. Ook de klant zal nog maar met één partij voor Rotterdam aan tafel zitten.”

“De opzet van het locatieteam is dat mensen een week aan de telefoon zitten en dan een week door het pand lopen. De klanten kennen ons daardoor, en ze komen ook bij ons langs. Als locatieteam ben je heel dicht bij de klant, je ziet waarvoor je het doet en je krijgt waardering voor je werk.”

*Nico Spilt*



Twee managers op één locatieteam is geen goed idee. Wouter van der Velden krijgt de leiding over het nieuwe Locatieteam Rotterdam, terwijl Lex Muller zich vanuit Workplaces volledig gaat richten op Xbow.



## Nieuwe Financiële Stroom

# Kassa-project FIST

**Dit is het tweede deel in een serie artikelen over de vier hoofdprojecten van Kassa. Het doel van Kassa is het in elkaar schuiven van de twee back office-omgevingen die Fortis Bank Nederland op dit moment kent: Sprint en GA. Met Aad van den Broek en Tom de Vries spraken we over het project FIST. Aad was tot voor kort projectleider FIST; hij is inmiddels overgestapt naar het project ORCA. Tom heeft hem opgevolgd als projectleider FIST.**

“Van alle financiële stromen op Sprint en GA hebben we bekeken in hoeverre die kunnen worden samengevoegd, rekeninghoudend met de aansluiting op Interpay en andere partijen. De bedoeling is dat er uiteindelijk van elk platform maar één systeem overblijft. Nu lukt dat niet met alle systemen even goed, dus we zullen niet precies tot een halvering van het aantal systemen komen, maar toch wel tot een behoorlijke vereenvoudiging.”

“We hebben inmiddels een goed beeld van de systemen die we gaan samenvoegen en van de maatregelen die we moeten nemen om dit straks bij de implementatie ook goed te laten verlopen. Terwijl de financiële stromen op Sprint en GA gewoon doorgaan, moeten de systemen vervangen worden door een gezamenlijk proces.”

“We hebben niet alleen met het mainframe te maken waar veranderingen op plaatsvinden, maar we moeten ook rekening houden met financiële stromen die van buiten komen, zoals Interpay, Stratus, Swift en de Tandem, en ook met alle stromen die weer naar buiten gaan. Bijvoorbeeld naar het grootboek: Smartstream.”

“FIST is opgedeeld in vijf groepen. Ten eerste een groep die zich bezighoudt met de PAY-systemen. Dat zijn alle systemen die met de buitenwereld te maken hebben, zoals de verbindingen met Interpay maar ook Moneymanager

for Windows, OLB, buitenlands betalingsverkeer en geld- en betaalautomaten.”

“De groep rekeningafschriften houdt zich bezig met het samenvoegen van de afschriftfunctionaliteiten van Sprint en GA tot één nieuw rekeningafschriftsysteem. De groep uitgaande stroom richt zich op de informatie die naar het grootboek (Smartstream) gaat. Nu komt de informatie van Sprint en GA daar samen, straks alleen informatie van het GA-platform. De groep tarieven is een wat kleinere groep, die zich bezighoudt met de harmonisatie van de verschillende tariefsystemen en afspraken.”

“De laatste groep is de groep die zich met het verwerkingsproces bezighoudt. Hierbij gaat het om het vervangen van de echte verwerking van de financiële

transacties en is dus de kern van het deelproject FIST. De verschillen in functionaliteit van GA en Sprint zijn geïnventariseerd. Er komt een gezamenlijke nieuwe functionaliteit, waarbij het online-gedeelte van het proces zich afspeelt op het Sprint-platform en het rapportagegedeelte op het GA-platform.”

“Het testen van de nieuwe functionaliteit vraagt speciale aandacht. Zeker gezien het belang dat financiële transacties correct worden afgehandeld, maar ook de rapportage dient natuurlijk in orde te zijn. Verder worden hier ook alle andere betrokken systemen als Stratus, Tandem en Interpay bij betrokken.”

“Ook eisen uit de omgeving hebben een behoorlijke invloed. Bijvoorbeeld het op tijd klaar hebben van rekeningaf-

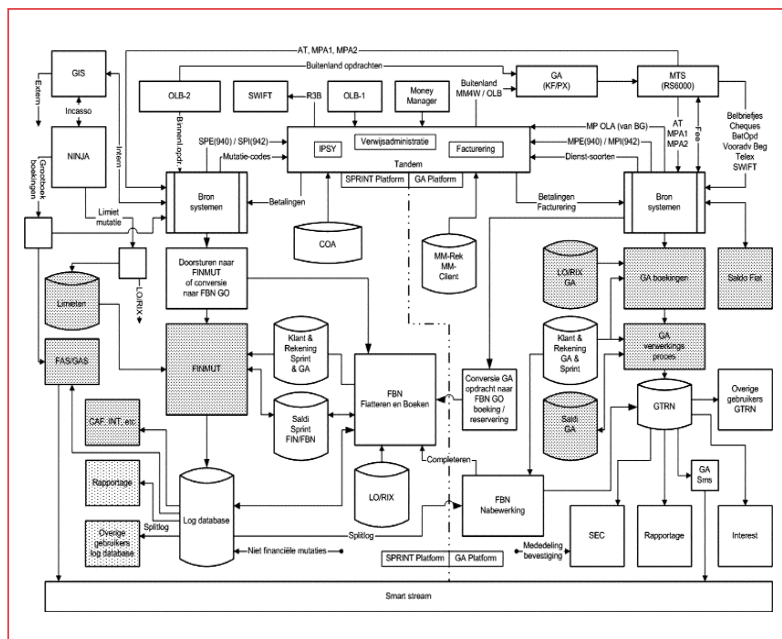
FIST staat voor (nieuwe) Financiële Stroom. Dit deelproject van Kassa richt zich op het in elkaar schuiven van alle Sprint- en GA-systemen die direct met de vele soorten betaalopdrachten te maken hebben. Het betreft hier de verwerking van financiële transacties, de daarvan afgeleide boekingen voor het grootboekstelsel, en de verevening tussen juridische eenheden. Overboekingen gaan rechtstreeks naar de rekening van Fortis-klanten of via Interpay naar rekeningen buiten Fortis. Ook de verslaglegging naar klanten (rekeningafschriften) valt onder de verantwoordelijkheid van FIST. De uitdaging is om de verwerkingsnelheid die nu beschikbaar is op Sprint, te combineren met de mogelijkheden en flexibiliteit van het GA-platform.

schriften. Omdat we GA gaan gebruiken voor de rapportage, zullen alle afschriften straks via het GA-platform worden geproduceerd, ook de afschriften die nu nog uit Sprint komen. Dat betekent dat de verwerking op het GA-platform aanzienlijk versneld moet worden.”

“Het vooronderzoek heeft begin vorig jaar plaatsgevonden. In juni zijn we begonnen met het basisonwerp, met het idee dat we daar in december mee klaar zouden zijn. Het bleek echter dat in het vooronderzoek sommige punten wat te snel waren afgerond, zodat we in het basisonwerp nog heel wat zaken uit te zoeken hadden. Aan de andere kant hebben we in het basisonwerp ook al stukken detailontwerp gedaan, omdat we op diverse terreinen behoorlijk de diepte in moesten gaan om de consequenties te kunnen overzien.”

“Dat maakt het besturen van het project divers, want eigenlijk zijn we met verschillende fasen binnen de groepen tegelijk bezig. Met het basisonwerp rekeningafschriften zijn we bijna klaar. In februari zullen we met het detailontwerp starten. In het eerste kwartaal van 2006 willen we operationeel worden, in elk geval voor de bestaande GA-klienten. Ook met het basisonwerp uitgaande stromen zijn we bijna klaar. Net als bij rekeningafschriften kunnen we hiermee wat eerder de lucht ingaan, omdat voornamelijk de interface met Smartstream zal wijzigen. Tegelijk nemen we daarbij een aantal al wat langer bestaande wensen van CCA mee.”

“Bij herziening PAY zijn er onderdelen die totaal onafhankelijk zijn van de rest en die we nu al kunnen aanpassen. In release 1.92 gaan al een paar wijzigingen mee: dat zijn de eerste aspecten van Kassa die in productie gaan. Maar er zijn ook zaken die volledig afhankelijk zijn van het nieuwe verwerkingsproces. De grootste daarvan is de Interpay-afhandeling. Dat zijn nu twee aparte financiële stromen voor Sprint en GA en dat wordt er straks uiteraard ook één.”



Financiële stromen in schema, na afronding FIST


“Als laatste komt het verwerkingsproces, het online-boekingsgedeelte. In Sprint gebeurt dat automatisch, zonder tussenkomst van mensen, terwijl GA een heel ander mechanisme kent, met fiatteurs, dus veel meer klantgericht. Die twee processen moeten worden samengevoegd.”

“We zijn nu bezig om de benodigde testfaciliteiten te krijgen. Op Sprint hebben we een PAT-omgeving, die zullen we ook op GA moeten hebben. Voor veel dingen zullen we moeten schaduwdraaien, om te kijken of het klopt. Je kunt niet volstaan met een paar testen. Het gaat om miljoenen testgevallen, elke transactie heeft tal van variaties. Alleen door een tijdje schaduw te

draaien weet je zeker dat je alles gehad hebt.”

“In het tweede kwartaal hopen we de eerste stappen te nemen. Medio 2006 verwachten we klaar te zijn met het verwerkingsproces te kunnen starten met de eerste conversies. De andere processen zullen al eerder, begin 2006, operationeel zijn.”

Nico Spilt



### De vier deelprojecten van Kassa

- ORCA: One system for Referentials Clients & Accounts
- FIST: nieuwe Financiële STroom
- KING: KredietINteGratie
- HAND: HARmonisatie van de Nabewerking en Datawarehouses

Compliance officer Esther van Kemenade:  
je zit vaak in een grijs gebied

## Compliance probeert risico's voor te zijn

**Ondernemen brengt risico's met zich mee. Je kunt te maken krijgen klanten waar je liever geen zaken mee wilt doen, of met medewerkers die gebruik maken van klantinformatie voor eigen gewin bij de handel in aandelen. Dit zijn onderwerpen waar de afdeling Compliance zich mee bezighoudt.**

**Hoe gaat dat in zijn werk? Dit vroeger we aan Esther van Kemenade, die als compliance officer onder andere ISE in portefeuille heeft.**



*Esther van Kemenade is jurist en heeft na de advocatuur eerst op de juridische afdeling van de bank gewerkt, daarna als secretaris van de Raad van Bestuur. Ze is er een jaar tussenuit geweest om door Afrika te reizen: in een Landrover van Kaapstad naar Amsterdam. Toen ze drie jaar geleden terugkwam, is ze compliance officer geworden. Zij heeft onder andere ISE in portefeuille.*

Esther: “Wij nemen geen taken of verantwoordelijkheden van anderen over. De business blijft verantwoordelijk voor de klanten die zij aanneemt, en ISE blijft verantwoordelijk voor het draaiend houden van IT-systemen. Compliance staat op enige afstand en kijkt vaak op een andere manier naar risico's. Een risico waar wij met name door getriggerd worden is reputatierisico.”

“Vroeger waren wij als bank bang voor inbraken, omdat ons geld weggehaald zou kunnen worden. Inmiddels is een bank geen betonnen bunker met geld meer, maar een digitale bunker met informatie. Het gaat nu om iets heel anders wat je kwetsbaar maakt dan voorheen, en dus gaat het ook om een heel ander soort bescherming. Dat maakt het ook ingewikkelder om risico's te signaleren. Je wilt dat de medewerkers zich zelf bewust worden van de risico's. Het heeft niet zoveel zin om alleen maar regels op te stellen - het is belangrijker dat iedereen een antenne krijgt voor de gevaren die er kunnen zijn.”

“De afgelopen drie jaar is het compliance-bouwwerk binnen Fortis Bank sterk uitgebreid. Alle businesses, waar de meeste reputatierisico's spelen, hebben

een eigen compliance officer. Daarnaast is er een centraal bureau waar een aantal compliance officers werken voor de staf- en supportfuncties. In die hoedanigheid ben ik betrokken bij ISE.”

“Wij hebben drie aandachtsgebieden: de integriteit van medewerkers, de integriteit van relaties en de integriteit van de organisatie. Bij medewerkers gaat het vooral om individueel gedrag. In het Handboek Compliance zijn allerlei gedragsregels vastgelegd, bijvoorbeeld over relatiegeschenken, uitnodigingen, de scheiding tussen zakelijk en privé, het omgaan met informatie, nevenactiviteiten en privé-beleggingstransacties. Bij relaties kun je bij ISE denken aan externe leveranciers: je wilt met betrouwbare leveranciers samenwerken en je wilt dat ze betrouwbaar blijven. Het is dan vanzelfsprekend een voorwaarde dat je zelf ook integer handelt.”

“Dan de integriteit van de organisatie. Dat is een wat complexer onderwerp. Daarbij gaat het over governance, over een logische verdeling van taken en bevoegdheden, over de vraag hoe de organisatie omgaat met informatie. Er zijn veel cross border-projecten die vanuit die hoedanigheid interessant zijn om te bekijken: hoe zorg je ervoor dat al

die informatiestromen net zo goed beveiligd blijven als onze kluizen met geld? Vandaar dat wij bijvoorbeeld ook betrokken zijn bij het Rhodium-onderzoek.”

“Waar ik mij vanuit mijn functie mee bezighoud is vooral het vergroten van het integriteitsbewustzijn. We hebben al gedragsregels, maar het is belangrijk dat de medewerkers die kennen en zien wat het belang er van is. We hebben een toolkit gemaakt die we gebruiken voor het geven van presentaties aan medewerkers in de hele bank. Een belangrijk deel daarvan bestaat uit dilemma's die besproken kunnen worden. Bij die dilemma's is nooit één antwoord goed en zijn de andere antwoorden fout: het blijft altijd een afweging wat het goede antwoord zou kunnen zijn.”

“Het integriteitsbewustzijn moet je ook levend houden. Daarvoor gebruiken we onder andere onze intranetsite: Kennisnet\*). Daar zie je die dilemma's terug, gecombineerd met discussie-items en stellingen aan de hand van relevante actuele thema's. In januari waren dat bijvoorbeeld privé-beleggingstransacties. In februari zijn dat relatiegeschenken en uitnodigingen. Iedere maand zullen we aan de hand van een nieuwe

thema proberen een discussie op gang te krijgen over de grenzen van wat kan en niet kan.”

“De gedachte bij Compliance is dat we proberen de risico's voor te zijn. We willen mensen bewustmaken van de risico's van niet-integer gedrag, zodat deze risico's een overweging worden bij de eigen werkzaamheden: wat zou er kunnen gebeuren en hoe pas je je eigen werkzaamheden daarop aan. Bij ISE werken meer dan 1000 mensen. Het is

lastig om die allemaal individueel te benaderen, we zijn geen grote operationele afdeling. Daarom vinden we het prettig om op deze manier publiciteit te krijgen.”

“Dilemma's zijn er vaak eerder dan je vermoedt. Soms leidt de visie van een ander op dezelfde situatie al tot andere denkbeelden. Goed of fout bestaat meestal niet: je zit vaak in een grijs gebied en dan is het een kwestie van afwegingen maken. Maar dan moet je

wel alle relevante feiten en overwegingen bij elkaar krijgen, en daar is overleg voor nodig. Als mensen binnen ISE vragen hebben over bepaalde onderwerpen, dan overleg ik graag met ze. Je kunt me gewoon bellen of mailen.”

*Nico Spilt*

\*) Kennisnet is vanuit FortisNet ISE te bereiken via het menu Procedures, Compliance & Integrity.

---

## Information Risk Management

Information Risk Management (IRM) is een stafafdeling van ISE Nederland. De taken en verantwoordelijkheden van IRM richten zich op het beheersen van de risico's met betrekking tot de informatieverwerkende processen. Hiervoor stelt IRM namens het management van

Fortis Bank informatiebeveiligingsbeleid en richtlijnen op.

Sinds enige tijd heeft IRM een eigen site op FortisNet ISE. Op deze site vindt u alle informatie over onze afdeling en over onze activiteiten, evenals de door ons uitge-

brachte publicaties met betrekking tot informatiebeveiligingsbeleid en richtlijnen.

U vindt de site van IRM onder het menu Organisatie op FortisNet ISE.

*Wilco Roke*

---

## Veranderingen in het projectproces

# Card en Charter vernieuwd

**Corporate Center - Organization (CCO) heeft onlangs in samenwerking met het Global PMO van ISE een nieuwe versie van de Project Card en de Project Charter gepubliceerd. Dit omdat het projectproces inmiddels van toepassing is verklaard voor geheel Fortis Bank.**

Alle metiers moeten hun projecten uitvoeren conform het projectproces, zoals ISE dat al geruime tijd uitvoert. Card en Charter zijn hiervoor geschikt gemaakt. Belangrijkste doelstelling daarbij is om het proces van Project Portfolio Management voor geheel Fortis Bank te kunnen uitvoeren op basis van één uniforme set van deliverables en de monitoring van lopende projecten te kunnen doen op basis van één systematiek van rapporteren.

Cross-border en Fortis Bank-breed gelden nu de volgende standaards:

1. Card en Charter worden gebruikt om

het project in de Project Portfolio op te kunnen nemen.

2. Bij goedkeuring van de Card wordt een budget gealloceerd voor het gehele project. Het budget dat nodig is voor de Definitiefase wordt op dat moment ook vrijgegeven. Bij goedkeuring van de Charter wordt het resterende, mogelijk bijgestelde deel vrijgegeven.
3. De administratie van projecten vindt integraal plaats in het PPT - Project Portfolio Tool.
4. Opdrachtgever en ISE werken gedurende het gehele project samen in hetzelfde proces: informatie over inspanningen, organisatie, doelen, oplossing

worden alle volledig afgedekt, dus zowel de business-aspecten als de ISE-aspecten.

5. Tijdens de uitvoering (Execution phase) wordt de maandelijkse Progress Report gebruikt voor de monitoring en uniforme rapportage over de Project Portfolio.
6. De uitvoering van het project wordt afgesloten met een Project Sign-off document.

CCO voert formeel het beheer over deze standaards en publiceert deze op de CCO-webpagina's, waar veel informatie over projectmanagement en procesmanagement te vinden is. De actuele standaarden zijn direct te benaderen onder de Tools en Templates.

De pagina's over het Projectproces in het Handboek ISE zijn aangepast op deze veranderingen en de templates zijn up-to-date gemaakt.

*Hans Loeve, Martin de Borst*

# Uitslag en prijswinnaars kerstpuzzel 2004

**De kerstpuzzel in Expertise 36 heeft een recordaantal inzendingen opgeleverd. De jury ontving 36 oplossingen, waar vaak in collegiaal of familieverband aan was gewerkt. Ook opvallend is het naar verhouding grote aantal foutloze oplossingen: 25 van de 36 inzendingen bevatten de 112 gezochte combinaties van personen en bijzonderheden. De meeste andere inzenders zaten hier vaak maar een of enkele combinaties onder.**



Toch was de puzzel niet makkelijk te noemen, maakte de jury op uit de in de mails geuite verzuchtingen. Sommige namen riepen vragen op: heette Eiffel (vrijheidsbeeld) eigenlijk niet Eiffel, en had Hoffman (aspirine) niet als Hoffmann gespeld moeten worden?

Lastig was het ook dat er woorden gevonden werden die niet in een combinatie thuishoorden, zoals cola, dior, eend, hobo, veren, vitesse, vries.

Ook zat er een foutje in de opgave: er zouden geen namen korter dan 4 letters

in de puzzel staan, maar Kan (van de oudejaarsconferentie) is 3 letters. Hier zijn geen inzenders over gestruikeld. Natuurlijk was de jury bij het nakijken streng maar rechtvaardig. Zo werd zowel Hobbit als Hobbits goedgekeurd.

## Oplossing

De officiële, door André Rijmsus vastgestelde oplossing:

Abraham	Mosterd	Booth	Stofzuiger
Agassi	Tennis	Bouwman	Open het Dorp
Aldegonde	Wilhelmus	Bradley	Control Alt Delete
Amundsen	Antarctica	Braille	Blindenschrift
Armstrong	Jazz	Brueghel	Boerenbruiloft
Asimov	Robotica	Chaplin	Slapstick
Atkinson	Mister Bean	Cheops	Piramide
Baird	Televisie	Churchill	Victory
Barentsz	Spitsbergen	Clarke	Geostationaire baan
Becuereel	Zonnel	Cohen	Neutronenbom
Beethoven	Fidelio	Colt	Revolver
Bell	Telefoon	Columbus	Amerika
Berger	Elektroencefalograaf	Cristofori	Piano
Berners Lee	World Wide Web	Cruyff	Voetbal
Blankers Koen	Vliegende huisvrouw	Curie	Radioactiviteit
Bonifatius	Dokkum	Daguerre	Fotografie

Darrow	Monopoly	Lorenzini	Pinocchio
Darwin	Evoluтиetheorie	Mandela	Anti apartheid
Dennard	Random access memory	Marx	Kapitaal
Disney	Donald Duck	McWhirter	Guinness Book of Records
Doderer	Swiebertje	Mendeleev	Periodiek systeem
Doyle	Sherlock Holmes	Mercury	Bohemian Rhapsody
Edison	Gloeilamp	Mesdag	Panorama
Eifel	Vryheidsbeeld	Michelangelo	Sixtynse kapel
Einstein	Relativiteitstheorie	Napoleon	Waterloo
Eisinga	Planetarium	Newton	Gravitatie
Emmink	Tulpen	Nixon	Watergate
Erasmus	Lof der Zotheid	Nobel	Dynamiet
Faraday	Kooi	Nowee	Arendsoog
Fleming	James Bond	Pandora	Doos
Fokker	Luchtvaart	Pascal	Rekenmachine
Franklin	Bliksemafleider	Pasternak	Dokter Zhivago
Freud	Onderbewustzyn	Pasteur	Hondsdolheid
Gagarin	Ruimtevlucht	Pavel	Walkman
Galilei	Telescoop	Plato	Atlantis
Galvani	Generator	Presley	Graceland
Gates	Microsoft	Pythagoras	Stelling
Ginsburg	Videorecorder	Reard	Bikini
Gorbatsjov	Glasnost	Rembrandt	Nachtwacht
Goudsmit	Anatevka	Schmeltzer	Nacht
Gregorius	Jaartelling	Shakespeare	Hamlet
Grieg	Peer Gynt	Simenon	Maigret
Grunsven	Dressuur	Sinatra	Voice
Gutenberg	Boekdrukkunst	Sinterklaas	Myter
Haanstra	Fanfare	Stradivarius	Viool
Henson	Muppet Show	Tesla	Condensator
Hergé	Kuifje	Tolkien	Hobbit
Hoffman	Aspirine	Toonder	Tompoes
Huygens	Slingeruurwerk	Torricelli	Barometer
Judson	Ritssluiting	Torvalds	Linux
Kan	Oudejaarsconference	Vaaler	Paperclip
Kennedy	Cuba crisis	Vermeer	Straatje
Kolff	Kunstnier	Walesa	Solidarnosc
Leeuwenhoek	Microscoop	Watt	Stoommachine
Lesseps	Suezkanaal	Zadkine	Verwoeste stad
Lieftinck	Tientje	Zamenhof	Esperanto

### Eeuwige roem

De volgende collega's hebben naar het oordeel van de jury een foutloze oplossing ingezonden: Kees Albers, André Bendsdorp (vooral dochter Tessa en haar vriend), Peter Boymans, Erik Fledderus, Harry Gijzemijter, Carola van Haften, Petra Hage-Verbeek, Maudi Hansen, Arjen van Heuvelen,

Rop Hoefs, Arjan van 't Hoff, John Juch, Kees Kakes, André Koppenol, Tineke Kuipers (dochter van Margreet Wierda), Adrie van Lith, Jac Papavoine, Arjen Schipper, Martijn Schram, Tanja Stolk, Tim Sträter, Nanda Stuurman (met Peter Vink), Joost van Tilburg, Theo Verschuren, en het trio Peter Gerritsma, Ruud Landman en Jack Steffan.

Uit de goede inzendingen heeft de notaris de volgende winnaars getrokken: Erik Fledderus, Rop Hoefs en Tanja Stolk. Zij ontvingen alle drie een prijs in de vorm van een bescheiden cadeaubon.

Namens alle puzzelaars danken wij André Rijmsmus voor zijn inspanningen. We hopen dat hij eind van dit jaar opnieuw een puzzel voor ons in elkaar wil zetten.

## In dienst

1 januari 2005

Zeger Hendrikse

Alice van Renswouw (afkomstig van FCC, IT&Support)

Henriëtte Spaink

Peter Leeuwerink (afkomstig van ICS)

Ronald Lande (afkomstig van ICS)

1 februari 2005

Marcel de Koster

## Uit dienst

1 januari 2005

Vincent Mans

John Waser

1 februari 2005

Hiltje Bolt

## Jubilea

Zie jaaroverzicht in Expertise 36 en het maandelijks overzicht op FortisNet ISE.



## Afscheid Hiltje Bolt

Op 27 januari nam Hiltje Bolt na 22<sup>1</sup>/<sub>2</sub> jaar definitief afscheid van Fortis.

## Wil jij Baanbrekercoach worden?

Fortis Foundation Nederland is op zoek naar Fortis-medewerkers die Baanbrekercoach willen worden. Lijkt het jou een uitdaging om alleen of samen met een collega, in maart 2005, als Baanbrekercoach een brainstorm van maximaal 2 uur te leiden en met een groepje jongeren samen ideeën te bedenken voor de Baanbrekerprijs? Geef je dan voor 1 maart op en vul het aanmeldingsformulier in dat je kunt vinden op de site van Fortis Foundation Nederland op FortisNet!

Michel Barth, tel. 030-2264406, [michel.barth@fortis.com](mailto:michel.barth@fortis.com)  
Cindy van den Berg, tel. 030-2264412, [cindy.vandenbergh@fortis.com](mailto:cindy.vandenbergh@fortis.com)

## Baanbrekerprijs 2005

De Baanbrekerprijs 2005 is een landelijke ideeënwedstrijd die wordt georganiseerd door Start Foundation, Fortis Foundation Nederland en de Taskforce Jeugdwerkloosheid. De Baanbrekerprijs is bedoeld om de bestrijding van jeugdwerkloosheid creatieve impulsen te geven met hulp van de jongeren zelf.

### Word Baanbrekercoach en help jongeren op weg naar een baan!

Ruim 5.000 instellingen en scholen zijn begin februari 2005 opgeroepen om mee te doen met de Baanbrekerprijs 2005. De Baanbrekerprijs is een landelijke ideeënwedstrijd die wordt georganiseerd door Fortis Foundation Nederland, Start Foundation en de Taskforce Jeugdwerkloosheid. De prijs wordt toegekend aan ideeën die jongeren tot 26 jaar helpen om makkelijker aan een baan te komen.



De prijs richt zich met name op jongeren die door omstandigheden minder perspectief hebben, zoals schoolverlaters, jongeren met een levensbepalende ziekte of een handicap en zwerfjongeren. De wedstrijdperiode is van 1 t/m 31 maart 2005.

### Fortis-medewerkers coachen jongeren

De scholen en instellingen hebben de mogelijkheid om in de wedstrijdperiode een Baanbrekercoach in te schakelen. Deze coach (een medewerker van Fortis) helpt, op de locatie van de instelling of school, de jongeren tijdens een brainstorm ideeën te bedenken hoe ze hun eigen positie op de arbeidsmarkt kunnen verbeteren.

Hiervoor heeft Fortis Foundation het Baanbrekerspel ontwikkeld. Spelenderwijs wordt er nagedacht over de problemen die de jongeren tegenkomen bij het vinden van werk en hoe ze die kunnen oplossen. Door het delen van ervaringen worden de jongeren gestimuleerd om na te denken over hun eigen situatie.



## Colofon

Expertise is bestemd voor alle medewerkers van Information Services Fortis Bank Nederland. Expertise is ook te vinden op FortisNet ISE.

Redactieadres:  
postbus 2531, 3500 GM Utrecht  
huispost U01. 14.20  
telefoon (030) 2262524

Redactie: Nico Spilt

Ontwerp & opmaak:  
George Janmaat (Text & Design)

Cartoons: Alex Blomsma

Kopij ontvangen wij het liefst elektronisch via Loket Communicatie ISE ([loket.communicatie.ise@nl.fortisbank.com](mailto:loket.communicatie.ise@nl.fortisbank.com)). Via dit loket kunnen ook berichten voor FortisNet worden doorgegeven.

De volgende Expertise verschijnt medio maart  
Kopijsluiting vrijdag 25 februari 2005.