

Jacqueline Post van Rijksdienst voor het Wegverkeer

1.000^e ITIL-cursist dit jaar!

Education mocht op 4 april jongstleden de 1.000^e ITIL-cursist van 1995 begroeten. Tijdens de cursus Availability Management bij de Rijksdienst voor het Wegverkeer in Veendam werd Jacqueline Post door Pink in het zonnetje gezet. Een grote bos bloemen, een speciaal certificaat en een leuke attentie vielen haar ten deel.

door Siraar Gommans
ITIL coördinator



Tijdens de cursus Availability Management bij de Rijksdienst voor het Wegverkeer in Veendam werd Jacqueline Post door Siraar Gommans (namens Pink) in het zonnetje gezet.

Sinds de eerste ITIL-cursussen in 1991 is er heel wat veranderd. In het eerste jaar werd er nog van uit gegaan dat alle Pinkers naar de Service Management opleiding zouden gaan. Al snel bleek dit geen haalbare kaart te zijn en werd gezocht naar een mogelijkheid om toch alle medewerkers kennis te laten maken met ITIL: de ITIL Awareness Campaign was geboren. In een doorlooptijd van twee maanden kregen 400 medewerkers in twee avonden op een luchtige wijze een introductie in ITIL. In de loop van de tijd werd duidelijk dat de behoefte aan verbreding en diversiteit van het aanbod ITIL-opleidingen voor meer doelgroepen steeds groter werd. Er kwamen nieuwe cursussen bij, zoals de Basiscursus ITIL (nu ITIL Essentials), en specials op de specifieke Service management processen (nu ITIL Professional). Dankzij de uitstekende ondersteuning van de werkmaatschappijen die alles in het werk stellen om docenten te leveren, heeft Pink op dit moment een compleet aanbod op het gebied van ITIL-opleidingen.

De toekomst

Bij Education rusten we ondertussen niet op onze lauweren. Om ervoor te zorgen dat onze cursussen op hoog niveau blijven, werken we constant aan optimalisatie van het cursusmateriaal. Daarnaast wordt ook gewerkt aan uitbreiding van ons aanbod, waarbij gedacht kan worden aan cursussen die aansluiten op ITIL Enhanced. De groep docenten is de afgelopen periode gegroeid van één naar acht medewerkers en de verwachting is dat dit aantal nog zal stijgen. Dat is ook wel nodig, gezien de enorm snel stijgende vraag naar ITIL-cursussen. Daarom verwachten we dit jaar nog meer mijlpalen te behalen: onze 5.000^e ITIL-cursist sinds 1991 (in mei) en onze 2.500^e ITIL-cursist in 1995 (naar verwachting in november). ■

Meer en meer zien Pinkers tijdelijk les geven bij Education als een belangrijke stap in hun carrièrepad. Les geven is ook één van de vaste taken van consultants. Education heeft dan ook in toenemende mate medewerkers op tweejarige basis in dienst.

Op deze manier bereiken wij dat de relatie met de praktijk in onze cursussen is gewaarborgd en dat we Pinkers kansen bieden zich verder te ontwikkelen in communicatieve- en adviesvaardigheden.

Heb je interesse om ook mee te werken in onze pool van docenten en zie je twee jaar werken bij Education als jouw volgende carrièrestap? Neem dan contact op met je field manager of met Siraar Gommans.

P

E

P

E

R

S

in dit nummer

- 1 1.000^e ITIL-cursist
- 2 Uit de pers
- 2 Pink bestaat 15 jaar
- 3/4 Thema-avond
Facilities Management
- 4 Vakgroepen in nieuwe
samenstelling
- 5 ITIL en sociale
vaardigheden
- 6/7 Pink UK
- 8 OR-bericht
- 9/11 Roccade:
Jaarcijfers 1994
- 13 Kennismaken met
Ronald van Dijk
- 14 ISO 9001 certificaat
voor Public Sector!
- 15/16 Ivoo
- 16 Selectie Computastars
- 17 Evaluatie
thema-avonden

Vakgroepen in nieuwe samenstelling

Na uitgebreide sollicitatierondes voor de lidmaatschappen van de vakgroepen 'nieuwe stijl', zijn vrijwel alle vakgroepen nu klaar om te beginnen. Als eerste hoofdactiviteit staat het opstellen van vakgroepplannen op de agenda.

door Yolande Schuur

Voor de vakgroep Kwaliteit & organisatie was erg populair bij de sollicitanten, hetgeen als consequentie had, dat een aantal geïnteresseerden moest worden afgewezen. Bij de keuze waren motivatie, kennis, beschikbare tijd en werkmaatschappijherkomst van doorslaggevend belang. Alle operationele werkmaatschappijen zijn vertegenwoordigd in de vakgroepen. Nieuw hierin is de participatie van medewerkers van Infracare, ondermeer in

de vakgroep Kwaliteit & organisatie. Niet alleen kennen de vakgroepen een nieuwe samenstelling; er is ook het een en ander veranderd in de doelstelling van de vakgroep en de tijd die daarvoor beschikbaar wordt gesteld. Het vergaren van kennis, het signaleren van nieuwe ontwikkelingen en het verspreiden van kennis door informatiebijeenkomsten, publikaties enzovoorts krijgt vanaf heden de aandacht die het verdient. Niet in de laatste plaats

doordat de leden een halve dag per week beschikbaar hebben om aan hun werk voor de vakgroep te besteden.

In juni vindt de grote kick off van de vakgroepen plaats. Dan presenteren de vakgroepen hun plannen voor het komende jaar aan de stuurgroep, die spoedig daarna haar fiat op de ideeën en voorstellen geeft. Uiteraard volgt daarvan een verslag in een volgende Pepers. ■

Vakgroepen	Voorzitters
Centrale systemen	Sander Koppens
Service delivery	Bram de Vuijst
Environment	Theo Locher
Kwaliteit & organisatie	Frank Willems
Decentrale systemen en netwerken	Rogier Hof
Service support	Martin van Duykeren

Facilities Management

vervolg van pagina 3

facilities management contracten. De voorbereiding om te komen tot een voor alle partijen bevredigende oplossing gaat dan ook niet over één nacht ijs. Aan beide 'kanten' is een groot aantal mensen uit diverse functionele groepen nauw betrokken bij het project. Zo worden consultants ingezet om de betreffende IT-afdeling door te lichten met behulp van PinkScan, PinkValue, maar ook met PinkView. Want het is vanzelfsprekend van belang dat er inzicht bestaat in de tevredenheid en de eventuele wensen en verwachtingen van de eindgebruikers. Uiteindelijk zullen ook zij baat moeten hebben van de uitbesteding.

Verstrekkende consequenties

Facilities management is niet zomaar een ander, redelijk nieuw type dienstverlening. Facilities management contracten hebben verstrekkende consequenties en mogelijkheden voor onze organisatie als geheel en dus ook voor de Pinkers. Deze consequenties zijn te verdelen in vier categorieën.

• Drie instroom-manieren

Naast 'gewoon' solliciteren en bij Pink komen via een zusterbedrijf kunnen nu ook medewerkers via Facilities management projecten in dienst komen. Belangrijk uitgangspunt is dat in alle drie de

gevallen dezelfde criteria worden gehanteerd. Ook arbeidsvoorwaarden zijn in principe voor iedereen gelijk.

• Resultaatverplichting

Op een FM-site is geen sprake van 'uurtje factuurtje'. In tegendeel; in het contract zijn duidelijke afspraken gemaakt over service levels en tarieven. Het is dan de verantwoordelijkheid van Pink om te zorgen voor optimale kwaliteit tegen minimale kosten. Vergroting van efficiency wordt met andere woorden het streven. Niet minder belangrijk zijn ook de rapportages over de kwaliteit van de services aan de klanten; immers de klant bepaalt wat (dit is in het contract vastgelegd) en Pink bepaalt hoe. Voor de hand ligt in dit kader ook de conclusie dat aan Pinkers die op dergelijke projecten werken andere of aanvullende eisen worden gesteld.

• Keuze en gebruik van tools

In het geval van detachering is het de klant die bepaalt met welke tools Pinkers op het project moeten werken. Bij FM is dit anders, immers de klant bepaalt wat en Pink is verantwoordelijk voor het hoe. Dit heeft voor Pink het voordeel dat veel gericht kennis en ervaring kan worden opgedaan met een aantal specifieke tools. Ook ligt het voor de hand dat een voorkeurslijst van tools wordt opgesteld en gehanteerd. Een voorbeeld is Pro/Helpdesk, een helpdesk tool dat zowel bij KSLA als bij Avery wordt toegepast.

• ITIL model site

Een IT-afdeling of rekencentrum helemaal onder beheer en verantwoordelijkheid van Pink leent zich uitstekend om in te richten als een ITIL model site. De groeiende kennis van (nieuwe) ITIL concepten en nieuwe concepten voor standaarddiensten kunnen direct in de praktijk worden getoetst en eventueel geïmplementeerd. Op die manier kan, uiteraard binnen de kaders van resultaatverplichting, een Pink kweekvijver voor medewerkers en diensten ontstaan. ■

Na afloop van de presentaties werd een paneldiscussie gestart aan de hand van enkele prikkelende stellingen waarop iedereen uit de zaal kon reageren. Enkele stellingen:

- onder druk van een FM deal worden consessies gedaan aan het aannemebeleid;
- FM is de enige manier om continuïteit te waarborgen;
- FM biedt extra carrière-perspectieven;
- de bedrijfscultuur verandert door FM meer voor de nieuwkomers dan voor Pink.

Zie pag. 17 voor de resultaten van de evaluatie van deze thema-avonden.

ITIL en sociale vaardigheden

Voor iedereen die op de hoogte wil blijven van ontwikkelingen in het cursusaanbod organiseert Education sinds kort regelmatig informatie-bijeenkomsten. Onlangs was er weer een info-uurtje dat dit keer in het teken stond van 'ITIL en Sociale Vaardigheden, wat hoort waarbij?'.
 Wat hoort waarbij?

Wat hoort waarbij?

door Siraar Gommans en Hanneke Visser

De bijeenkomst had een tweeledig doel. Voor onze interne klant is het belangrijk te weten wat Education kan aanbieden op het terrein van sociale vaardigheden in combinatie met ITIL. Daarnaast is het voor Education belangrijk op de hoogte te zijn van de visie van de werkmaatschappijen op dit onderwerp. Om een gerichte discussie te kunnen voeren en ideeën uit te wisselen, besloten de organisatoren Hanneke Visser en Siraar Gommans een aantal stellingen teponeren. Hanneke opende het uurtje met een korte cartoonserie over mogelijke (niet bedoelde) effecten die een training met zich mee kan brengen.

Stellingen en reacties

Stelling: De Pinker bepaalt zelf welke training en opleiding nodig is en wanneer, waarbij hij uit gaat van de missie en doelstellingen van Pink.

Reactie: Deels theoretisch, het is een samenspel van de Pinker met Human Resources en Field Management.

Stelling: Er moet bewust en evenwichtig opgeleid worden voor de volgende skills: functional, transferable en self-managerial.

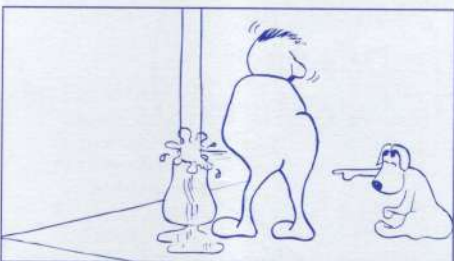
Reactie: Dit hangt af van het niveau waarop een medewerker in zijn verdere carrière mee te maken krijgt; een account manager heeft meer commerciële vaardigheden nodig dan een field manager.

Stelling: De medewerker is zelf verantwoordelijk voor het leerresultaat en bepaalt daarmee zijn eigen toekomst.

Reactie: Dit wordt bepaald door de kwaliteit van de opleiding en de kwaliteit van de deelnemer. Op zich is de stelling waar; toch blijkt het niet altijd uit te komen, omdat een cursus bijvoorbeeld te vroeg of te laat wordt gegeven.

Stelling: Het aanbod van Education is volledig en sluit aan op de eerder genoemde stellingen.

Reactie: Het is volledig voor wat het is. Dit



betekent dat het soms te smal is omdat er te weinig vraag naar een specifieke opleiding is. Soms is het aanbod te breed en is het moeilijker kiezen wat de meest geschikte opleiding is.

Conclusie

Een training of opleiding heeft het grootste leereffect wanneer wordt voldaan aan meerdere voorwaarden. Een aantal voorbeelden. Wanneer een medewerker gemotiveerd een aanvraag voor een opleiding indient, moet ook worden afgewogen wat daarvoor het nut voor Pink is. Het carrièrepad van de Pinker speelt hierin een grote rol in. In de reguliere gesprekken die de medewerker regelmatig voert met de field manager en HR-medewerker komt OTV dan ook steeds aan de orde. Tot slot dient natuurlijk ook in het rijtje voorbeelden te worden opgenomen wat de bewegingen in de markt zijn; als MVS niet meer wordt ondersteund door de leverancier heeft het dan nog zin om daarin te trainen en op te leiden?

OTV heeft blijvend aandacht nodig van alle gelederen. Door ondermeer regelmatig op deze wijze met elkaar te discussiëren, kan Education nog beter haar opleidingsaanbod laten aansluiten bij de wensen en behoeften van de (interne) klanten. ■

Op 19 mei organiseert Education van 16.00 uur tot 17.00 uur weer een informatie-bijeenkomst in zaal 105 (Westeinde), met als onderwerp 'Procedures voor het aanvragen van interne cursussen'. Van Education zullen Aart Goud, account manager, en de coördinatoren aanwezig zijn. Voor meer informatie en aanmelding kun je contact opnemen met Irma de Nadal, telefoon 070 387 38 30.

Illustraties: S. Rios

Before telling you what's happening, it is worth spending a little time recapping on the business in the UK. The aim of the company was always to 'mirror' our Dutch parent in service offerings, but we started with education and training because that's the business we knew and we needed to get the name of Pink Elephant known in the UK. In mid 1994 we introduced two 'new' services - Consultancy (although we had been performing some consultancies prior to this with PinkScan) and 'Support Analysts' - the term we have given for the people we are placing on support desks.

by Alan McCarthy
managing director

We are not split into different companies as you are in the Netherlands, there is one company - Pink Elephant DCMS (Data Centre Management Services), and we deal across all sectors - Finance, Industry and Public. The company entered the UK market through our Education and Training expertise, and this is still a very important revenue stream for us.

Education and Training

We offer courses in three areas of IT Support and Delivery.

Managing IT Infrastructures (ITIL)

The two ITIL courses leading to the IS Examining Board Certificate in Infrastructure Management are still very popular and all our public courses are full. We are also providing these courses on-site. Ron Beales and Roger Glazebrook are kept busy running these courses, and when they are not running the week-long



"Well, I've got your results from the ISEB, I'm afraid not everyone here has passed."

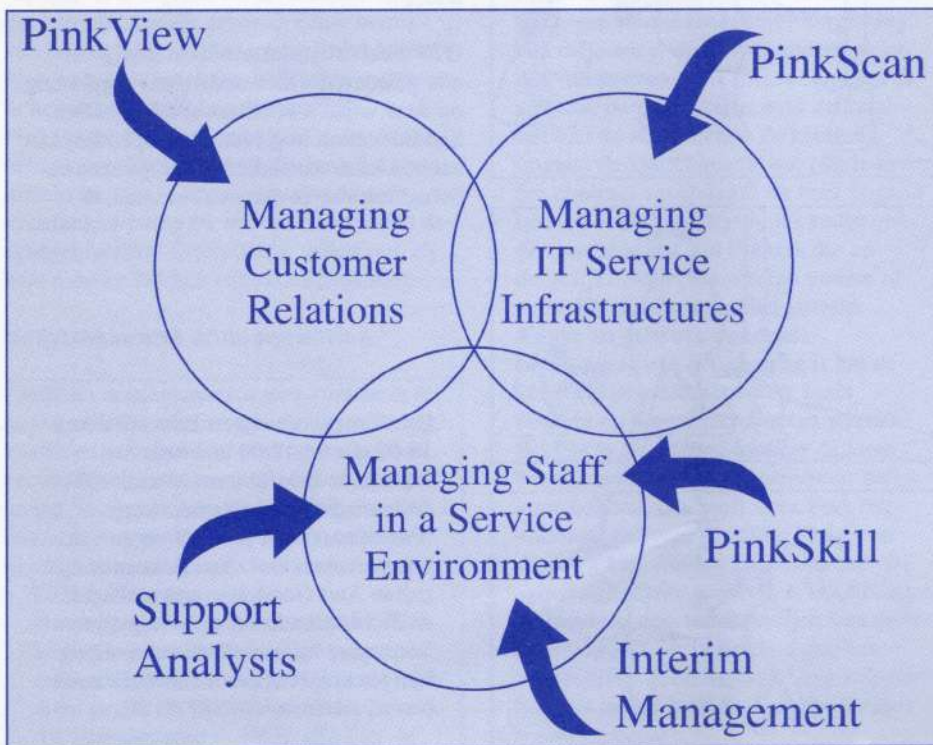
What's happening w So how are we doing, a

Support and Delivery courses they are presenting the two day ITIL Practitioners courses. The ISEB have also introduced a new Foundation Certificate for practitioners, and we will be offering a three day 'ITIL Essentials' course which leads to this qualification.

Managing Customer Relations

This range of courses, which includes Marketing IT Services, Consulting Skills and Account Management Skills is very popular in the UK. Organisations are realising that it is fine having a sound infrastructure in place with all those nice ITIL processes, but without good customer service to back it up, it's worthless. In the UK there is a very real fear that if the IT department does not provide excellent service the users will go elsewhere for their IT services - probably an Facilities Management organisation.

Sue Kilford and Bob Maclean are our principle lecturers in this area and present this range of courses both publicly and on-site. In January 1995 we introduced five new courses in this area - Managing





Pensioenen

De afgelopen maanden is regelmatig gesproken over de huidige pensioenregeling. Hieronder volgt een korte samenvatting van de problematiek. De pensioenregeling staat omschreven in de Personeelsgids (artikel 6.0) en heeft als belangrijkste kenmerken:

- het is een individuele pensioenregeling via een C-polis, die meegenomen kan worden bij verandering van werkgever;
- de regeling geldt voor full-time medewerkers van 25 jaar of ouder met een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd;
- men kan pas aanspraak maken op de regeling na drie full-time dienstjaren en het bereiken van de 25-jarige leeftijd;
- bij de opbouw van een pensioen bij een vorige werkgever wordt de wachttijd van drie jaar verminderd met het aantal jaren dat de medewerker een pensioenregeling genoot;
- financiering vindt plaats vanaf de datum van indiensttreding of vanaf de maand dat de medewerker 25 jaar werd;
- bij beëindiging van het dienstverband binnen drie jaar vervallen de aanspraken op het gereserveerde bedrag;
- de hoogte van het te bereiken pensioen wordt door de partijen zelf aan de hand van een pensioenplan bepaald;
- de medewerker dient het pensioenplan vast te stellen in overleg met een van de daartoe door Pink Elephant geselecteerde assurantiekanalen;
- Pink stelt sinds 1 januari 1994 vier procent van de pensioengrondslag beschikbaar voor de pensioenregeling. Daarnaast wordt, onder voorbehoud, een procent extra premie betaald door Pink. De medewerker betaalt verplicht twee procent van de pensioengrondslag;
- over de nog niet ter beschikking gestelde bedragen wordt rente vergoed. Deze rente komt ten goede aan het pensioen (artikel 6.6).

De Ondernemingsraad heeft om een aantal redenen aangedrongen op aanpassing van de huidige pensioenregeling. Ten eerste sluit de huidige regeling niet aan bij de in de wet vastgestelde eisen; sinds 4 juli 1994 mag geen onderscheid meer worden gemaakt tussen full-time en part-time medewerkers. Daarnaast wordt de pensioenregeling in de praktijk anders

uitgevoerd dan in de Personeelsgids staat aangegeven. Er is slechts één assurantie-kantoor waarbij de verzekering moet worden afgesloten.

Tevens kan de Ondernemingsraad zich niet vinden in een aantal aspecten van de huidige regeling of vindt deze onduidelijk. Het pensioen wordt berekend over 12 * het bruto maandsalaris + het vakantiegeld. De 'winstuitkering' (13e maand) wordt niet meegenomen, het maakt echter wel onderdeel uit van het vastgestelde bruto jaar-salaris. De drie jaar wachttijd heeft als ongewenst neveneffect dat de medewerker na drie jaar een aanzienlijk bedrag op moet brengen; afhankelijk van het salaris bedraagt dit rond de fl. 2.000,-. De betaling van de pensioenbijdrage kan door de bestuurder worden verminderd, opgeschort of geheel worden gestaakt zonder inspraak van de medewerkers.

Bovenstaande punten zijn voorgelegd aan de bestuurder. Deze heeft toegezegd de huidige pensioenregeling te zullen herzien. Wat de oplossingen voor de geschetste knelpunten zullen worden is nog niet duidelijk. Tot die tijd is het volgende van belang voor de medewerker. Het is uiteraard wettelijk verplicht over de gereserveerde bedragen rente te vergoeden wanneer dit zo staat aangegeven in de Personeelsgids. Er moet gecontroleerd worden of dit is gebeurd en eventuele 'reparatie' dient plaats te vinden. De bestuurder laat zich hier over informeren. In de Overlegvergadering is toegezegd dat, als verzekeringsmaatschappij Zwitserleven dit toelaat, iedereen zijn eigen tussenpersoon kan kiezen, zolang de pensioenpolis maar bij dezelfde verzekeringsmaatschappij wordt afgesloten. Momenteel wordt nagevraagd of de verzekeringsmaatschappij dit toestaat. In de volgende Pepers meer hierover!

Salarisbetaling

De Ondernemingsraad heeft enkele klachten van medewerkers voorgedragen in het overleg met de bestuurder, waaruit het volgende naar voren is gekomen. Er mag geen koppeling worden gemaakt tussen de nabetaling en de uurverantwoording. De medewerker mag niet afhankelijk zijn van het 'inlevergedrag' van de klant en/of de projectbeheerder. Wel blijft de koppeling tussen de maandstaat en de nabetaling

bestaan. Het is dus belangrijk deze zo snel mogelijk na de 1e van de maand in te leveren. Het voorschot van de salarisbetaling dient het uiteindelijke bedrag sterk te benaderen. De financiële administratie moet het initiatief nemen na een salaris-aanpassing ook de hoogte van het voorschot aan te passen. Indien de medewerker bewust een lager voorschot wil, dient dit individueel bij de financiële administratie gevraagd te worden. Momenteel wordt gewerkt aan een betaalschema, zodat bij de medewerker bekend is op welke data het salaris (vooruitbetaling en nabetaling) wordt overgemaakt.

Algemene mededelingen

De Ondernemingsraad heeft spreektijd gekregen op alle projectbeheerdersvergaderingen. Ook zullen de notulen van de vergaderingen aan de projectbeheerders worden toegestuurd.

Geïnteresseerden zijn zoals altijd welkom bij de OR-vergaderingen. De volgende staat gepland op maandagavond 22 mei om 18.30 uur in zaal 216 op de Regulusweg (2e verdieping).

Notulen van de vergaderingen kunnen worden opgevraagd bij Jan Willem Sewalt, Logistieke desk Industry, 070 304 78 18.

Voor vragen en/of opmerkingen kun je via de Logistieke desks contact zoeken met de Ondernemingsraadsleden. ■

Customer Relations, Sales and Marketing in an IT Environment, Account Management Communication Skills, Practical Marketing Techniques, and Developing the Account Plan. Bob recently completed an 'Effective Communication with Help Desk Customers' training programme with Eurolog in Hoofddorp.

Managing Staff in an IT Environment

For this range of courses we have teamed up with the University of Reading and market their management programmes, leading to the MBA. The only course we offer in this area is The IT Services Team Leader. We use Mike McMahon, one of our part-time people, to present this course for us.

Training Partnerships

We have three training partners: IBM - we have 'outsourced' all IBM's Service Management training and our 'Managing IT Infrastructures' courses appear in their training brochure. This contract has been

Johnson (Project Leader) of Pink UK, Theresa Hatch and Paul Wilkinson from Pink NL, Geoffrey Del Monte Lyon from Cloud Seven, and Dave Hinley, a Pink UK Associate and a recognised authority on process modelling, based at the University of Durham.

In addition to the consultancy we are also training up to 150 people in ITIL - not the Support and Delivery courses, but just a one day overview.

Another consultancy we are involved in is with NCM in Amsterdam, working with Pink Elephant Finance on NCM's move to an ITIL based organisation. This is a great project in as much that from the start it has been a joint venture between Pink NL and Pink UK - NCM will have its data centre in the UK, controlled from the Netherlands.

Support Analysts

This is by far the largest growth area for us in the UK. We started with a small project with British Gas with four Support Analysts - this has now grown to eight. We have recently won a contract with the

Swiss Bank Corporation and the initial intake is for four people. Other new contracts include Lloyds of London (insurance) for two people, Oracle Corporation UK for three people, and Logica for two people.

The concept is being well received in the UK, and the demand is growing day-by-day giving us some great resourcing headaches - something you have been familiar with in the Netherlands for some time.

New Office

Because of the change in business we now need more office space. At the end of 1994 our offices in Reading (about 60 kilometres west of London for those of you who don't know where we are) were full to capacity. We didn't just share desks - we shared chairs as well, which all goes for a good friendly, intimate company! At the beginning of March this year we acquired the top floor in the same building, so we now have two floors consisting of about 160sq metres in total. So now at least all the office staff have a desk and a chair. At the beginning of 1994 we had a total of 12 staff, by the beginning of May this year we will have 30 full time staff and 4 associates. ■

with Pink in the UK? and what's new?

renewed just before Easter. Bull - as with IBM - uses us as their Service Management trainers, and again we appear in their training brochure. Our last partner is Cray System AIMS (nothing to do with Cray the organisation which builds the mega-processors). Cray System AIMS specialise in Project Management training - they include our ITIL courses in their brochure and we include three of their courses in ours.

Major consultancy project

We are offering consultancy mainly on ITIL related topics, and of course we offer PinkScan, PinkView and PinkSkill. But in late 1994 we got the chance to go for a major consultancy for insurance company General Accident. We were competing against some of the UK's major consultancies, including IBM, and won! The project is a major process re-engineering consultancy initiated by GA's need to support its movement from mainframe technology to a client/server environment. We are now in the final phase of this project and have used a number of consultants along the way, including Brian

*The Support Analysts
around the desk,
clockwise from
left: Vince Getgood,
Paul Marcroft,
Stephen Peacock,
Adrian Brown,
Duncan Maclean and
Trevellick Moyle.*



What else is news? Has everyone heard we won the Indoor Five-a-Side football tournament? Ok, so it was as big a surprise for us as it was for everyone else, but through dedication, strict training and a diet of bitterballen and wit bier before the tournament we pulled through. It was however noted that Alex Kist's attempt to get the whole of the UK team totally smashed on the Friday night had no effect. It was also overheard that he bet Ken Wilson 100-1 we wouldn't win!

Concerndirectie presenteert jaarcijfers 1994

Continuïteit is verandering

Roccade Informatica Groep nv heeft een bevredigend jaar achter de rug. Zowel omzet als nettowinst hebben zich positief ontwikkeld. Stond 1993 in het teken van groei en overnames, 1994 kenmerkt zich door stabilisatie, versterking van de balans, aanbrengen van onderlinge synergie en investeringen in human resources en ontwikkeling.

De concerndirectie verhuisde van Apeldoorn naar Zoetermeer en sloot het jaar af met de naamwijziging van N.V. RCC/RCC-Groep in Roccade Informatica Groep nv, roepnaam Roccade.

Resultaten

De winst is gestegen tot 20,8 miljoen gulden. Er is in toenemende mate sprake van een evenwichtige samenstelling van het resultaat. Niet in alle kernmarkten is groei gerealiseerd, de forse bezuinigingsinspanningen van het kabinet laten Roccade niet onberoerd. Gekoppeld aan een doorzettende tariefdaling heeft dit het resultaat in computerservice flink onder druk gezet. Een groei van het resultaat van de overige activiteiten compenseert deze daling goed. De onderlinge synergie van de werkmaatschappijen en een verdere diversificatie hebben de kwaliteit van de winst in 1994 doen toenemen.

De omzet is in 1994 gestegen met 3% tot 480 miljoen gulden. De omzet van alle werkmaatschappijen is volledig geconsolideerd. Ook die van de acquisities die in het verslagjaar hun beslag kregen. De belastingdruk was in 1994 bescheiden door toepassing van compensabele verliezen van de geacquireerde bedrijven.

Balans

De balanspositie van Roccade is in 1994 verder versterkt. Zoals gebruikelijk de afgelopen jaren is 60% van de nettowinst toegevoegd aan het eigen vermogen, dat ultimo 1994 73,3 miljoen gulden bedraagt. Een stijging van 12,5 miljoen gulden ten opzicht van voorgaand jaar. Door deze toevoeging is de solvabiliteit van de onderneming toegenomen tot 38,2%. Dit is voor Roccade voldoende, maar geeft nog niet de slagkracht die nodig is bij verdere acquisities. De achtergestelde leningen zijn allen volledig afgelost. Omdat dit hoog-rentende



leningen betrof was deze aflossing van positieve invloed op het saldo van de rentebaten en -lasten. Het renteresultaat bedroeg in 1994 1,6 miljoen gulden, tegen 1,8 miljoen in 1993.

De liquiditeit van Roccade is goed. De verdere ontwikkeling van het concern en investeringen in nieuwe activiteiten kunnen vooralsnog worden gefinancierd uit de kasstroom.

Investeringen

Er is in het verslagjaar voor 21 miljoen geïnvesteerd in activa, met name software en hardware. In 1993 was hier 13 miljoen gulden mee gemoeid.

Al onze inspanningen zijn er op gericht dat onze opdrachtgevers optimaal in staat zijn hun organisatiedoelen te realiseren. Met een focus op de markt en de marktwerking investeren wij in materie-kennis en nieuwe diensten en producten. L+T Informatica heeft een forse stap voorwaarts gezet door haar AS-400-applicaties nu ook als client/server-applicaties aan te bieden. Roccade legt zich door gebruik te maken van geavanceerde object libraries in toenemende mate toe op de assemblage van applicaties in plaats van het oorspronkelijke ontwikkelen.

Er is een vier maanden durend intern programma doorlopen onder de naam

Streams. In dit programma, waarmee een investering was gemoeid van circa 2,5 miljoen gulden, werd gezamenlijk naar de beste opties voor de concernstrategie gezocht en verder gebouwd aan onderling draagvlak en samenwerking. Tevens resulteerde Streams in een drietal marktpilots en twee intercompany-projecten. De pilots hebben betrekking op de ontwikkeling van finlink, een financieel informatiesysteem voor organisaties in de woningmarkt, een systeem voor de individuele begeleiding van werkzoekenden en een systeem voor de industriële sector met een sterk onderhoudsaccent. De projecten zijn: vernieuwing van de concernbrede aansluiting op het interne computernetwerk voor alle werkplekken binnen Roccade en een meerdaags durende introductieprogramma voor alle medewerkers van de werkmaatschappijen.

Met het oog op de te vergeven licentie voor een tweede mobiel telefonienetwerk heeft Roccade een participatie genomen van tien procent in het consortium van GSM Nederland nv. Roccade heeft grote verwachtingen van het convergeren van de markten voor informatietechnologie en telecommunicatie (IT&T) en denkt hierin nieuwe diensten te kunnen aanbieden. Vroegtijdige ontwikkeling van kennis en ervaring zijn dan noodzakelijk.

Ook is er aanzienlijk geïnvesteerd in de professionele vaardigheden van de medewerkers van de werkmaatschappijen. In toenemende mate is de inzet van kennis cruciaal voor ons onderscheidend vermogen. Zoals gebruikelijk zijn deze opleidingsinvesteringen rechtstreeks ten laste van het resultaat gebracht.

Organisatie

In 1994 is verder vormgegeven aan de organisatiestructuur. MID werd ontvolken en ondergebracht bij respectievelijk Data Process (zorgverzekeringsactiviteiten), MIG/RCC-IVEV (media-activiteiten) en RCC (overheidsactiviteiten). Infracare werd organisatorisch onder het management van Pink Elephant geschaard. JBA/Ratioplan is ontstaan uit de industrie-activiteiten van L+T en Eniac. Consist

Jaarcijfers Roccade

vervolg van pagina 9

Geconsolideerde resultatenrekening 1994

	1994	1993
Netto omzet	480.361	467.660
Kosten grond- en hulpstoffen	40.271	36.199
Kosten uitbesteed werk en andere externe kosten	34.522	32.934
Lonen en salarissen	180.937	172.597
Sociale lasten	9.930	9.944
Pensioenen	8.215	6.765
Afschrijvingen op materiële vaste activa	18.919	21.190
Overige bedrijfskosten	134.593	135.581
Som der bedrijfslasten	427.387	415.210
Bedrijfsresultaat	52.974	52.450
Resultaat deelnemingen	-	-224
Rentebaten	7.610	10.268
Rentelasten	5.967	8.226
Som der financiële baten en lasten	1.643	1.818
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	54.617	54.268
Belastingen over resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	11.208	16.008
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen	43.409	38.260
Buitengewone lasten	22.641	22.014
Resultaat na belastingen	20.768	16.246
Aandeel derden	-	1.607
Netto resultaat	20.768	14.639

bedragen in duizenden guldens

ontstond als joint venture met IBM Nederland nv na de fusie met Eniac FMS400 en VSN. IKAZ Informatika werd geacquireerd en samen met MID/IGZ bij Data Process ondergebracht.

Human Resources en Management Development

Geen van onze prestaties als concern zouden wij kunnen verrichten zonder de nadrukkelijke inzet en toewijding van onze medewerkers. De directie is hen zeer erkentelijk voor hun bijdragen en prestaties. De besprekingen tussen de concern-directie en de Centrale Ondernemingsraad en tussen het management en de ondernemingsraden van de werkmaatschappijen verlopen in een goede en constructieve sfeer.

Streams was een intensief organisatie-programma, waarin uit alle lagen van onze medewerkers nieuwe en inspirerende ideeën voor de toekomst van ons bedrijf werden gegenereerd. Job-rotatie functioneert naar tevredenheid en draagt bij aan ons streven de kennis en expertise binnen Roccade actief te rouleren. Ook draagt het gemeenschappelijke opleidingsprogramma bij aan de symbiose tussen de verschillende werkmaatschappijen. Studies worden ondermeer gevolgd aan INSEAD en er wordt intensief gebruik gemaakt van de MBA-studie in samenwerking met Business School Nederland. Bijna tien procent van de totale loonsom werd besteed aan opleiding, training en studie. Het op de markt brengen van een gezamenlijke opleidingsgids maakt niet alleen voor de markt zichtbaar welke opleidings-

programma's wij als concern aanbieden, maar heeft ook een interne functie. Het valt te verwachten dat in de nabije toekomst de opleidingen nadrukkelijker in concernverband worden gepresenteerd en een eigen opleidingsinstituut wordt overwogen.

Acquisities

In 1994 zijn alle aandelen van IKAZ Informatika overgenomen. Hiermee is onze positie in de markt voor zorgverzekeraars versterkt. Ook werd een intentieverklaring tot samenwerking getekend met GCEI, het rekencentrum van Amsterdam. Met het oog op een versterking van de positie binnen de markt van grotere gemeenten was deze krachtenbundeling gewenst. Trendsoft werd een volledige Roccade-werkmaatschappij door een overname van alle aandelen. Daarmee heeft het concern een eigen systeemontwikkelaar voor de (rijks)overheid. Met ACD (het automatiseringsbedrijf van de ANWB) en een derde strategische partner zijn afspraken gemaakt voor de continuïteit van ACD.

Gebeurtenissen na balansdatum

Als hoofdaannemer ontwikkelde werkmaatschappij RCC het landelijk dekkend communicatienetwerk GemNet voor de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Bank Nederlandse Gemeenten (BNG). Via dit netwerk wordt een veelheid aan elektronische diensten en databanken via een gebruikersvriendelijke en transparante interface aangeboden. Samen met Sdu en AND Software kreeg Roccade de opdracht van het Ministerie van Verkeer en Waterstaat om een multimediaal reisinformatiesysteem te ontwikkelen, waarin voor een breed publiek allerhande reisinformatie wordt aangeboden. De intentieverklaring met GCEI is in januari 1995 door de gemeenteraad bekrachtigd met een deelname van 49 procent door Roccade in GCEI. Daarmee is de basis voor de samenwerking met GCEI en de positie in de gemeentelijke markt versterkt.

Vooruitzichten

De concerndirectie heeft goede vooruitzichten voor Roccade als geheel en de werkmaatschappijen afzonderlijk. Een opgaande conjunctuur en een oplevende automatiseringsmarkt geven aanleiding voor dit vertrouwen. Er is in de afgelopen jaren gebouwd aan een goed gefundeerd en veelzijdig informaticabedrijf. Dit gecombineerd met de hedendaagse kostenstructuur vormt de basis voor een goed functionerend en renderend concern.

Voorspellingen op de lange termijn zijn niet gemakkelijk. Het is goed te weten dat de continuïteit - mede door een aanzienlijk aantal langlopende contracten - is gewaarborgd. De zich sterk ontwikkelende facilities managementmarkt is in het voordeel van Roccade, omdat wij dit vroegtijdig als kernmarkt hebben gedefinieerd.

Wij verwachten de totale personeelsbezetting te zien groeien met enkele procenten. Wel zal er sprake zijn van voortdurende verschuivingen in de aard van de werkzaamheden en de typen medewerkers. De investeringen in vaste activa zullen in 1995 bescheiden van omvang zijn. De kasstroom zien wij licht toenemen. Van belang is het te onderstrepen dat wij investeringen in opleidingen en ontwik-

keling van onze medewerkers als kosten boeken en deze dus niet op de balans hun plaats krijgen. Niettemin zijn deze investeringen in onze mensen van groot belang voor het succes van de onderneming.

Wij verwachten dat de autonome groei van de omzet beperkt, maar hoger dan het marktgemiddelde zal zijn. Een deel van de groei van de omzet wordt door de druk op de tarieven teniet gedaan. Ten aanzien van de nettowinst voorzien wij een lichte groei, als gevolg van de nieuwe concernstructuur en toename van de doelmatigheid.

De directie verwacht dat de Tweede Kamer binnenkort een voorstel tot wijziging in de Machtigingswet zal ontvangen waarmee de bepaling zou verdwijnen dat de Staat de

meerderheid van de aandelen moet behouden. Daarmee is dan de weg in de komende jaren vrij voor een wijziging in de eigendomsverhoudingen van de aandelen.

Een boeiende tijd breekt aan! ■

(overgenomen uit het jaarverslag van Roccade, red.)

Mocht je na het lezen van dit artikel toch nog het jaarverslag van Roccade willen ontvangen, neem dan contact op met Jolanda de Wit (070 387 38 30).

Pink Elephant

Naast een kwantitatieve groei naar ruim 740 medewerkers, toename van het aantal klanten en een omzetsijting van ruim twintig procent, liet Pink Elephant ook kwalitatieve groei zien: een breder en gevarieerder aanbod in facilitaire IT-dienstverlening bij informatie-intensieve organisaties. Daarbij staat kwaliteitsmarktleiderschap voorop. Dit streven uit zich in de opleidingsinvesteringen voor medewerkers. Deze bedraagt circa tien procent van de bruto loonsom.

De werkmaatschappijen Education & Development, Finance, Industry en Public Sector brengen de branche- en marktgerichte structuur in praktijk. Sinds 1 juli 1994 zijn Pink Elephant en Infracare organisatorisch gekoppeld. Gezamenlijk bieden zij een totaalpakket van levering, installatie, onderhoud en beheer van vooral decentrale infrastructuur.

Pink Elephant ontwikkelde in 1994 een aantal nieuwe standaard adviesdiensten. PinkSkill biedt inzicht in het kennis- en vaardigheidsniveau van IT-medewerkers. CustomWare begeleidt de overgang naar Microsoft-Windows. Met RCC is SecurityScan ontwikkeld, dat het IT-beveiligingsproces snel in kaart brengt. Ook de reeds bestaande standaard adviesdiensten als PinkScan en PinkView waren succesvol. Steeds meer organisaties doen voor strategische IT-adviezen, interim management en facilities management een beroep op een van de werkmaatschappijen.

De door Pink Elephant geadopteerde IT Infrastructure Library (ITIL) is een effectief instrument voor beheersing en begeleiding van veranderingen op IT-gebied en vindt steeds meer erkenning als de facto standaard. In opdracht van CCTA, die ITIL ontwikkelde, is gestart met een omvangrijk project rond een nieuwe generatie op ITIL gebaseerde richtlijnen en adviezen die gericht zijn op niet-automatiseerders. Daarnaast wordt gewerkt aan een nieuw ITIL-boek, ditmaal over de Service Delivery-processen van ITIL. Pink Elephant is marktleider in opleidingen en toepassingen van ITIL en heeft daarvoor ruim veertig gecertificeerde medewerkers.

Merchant bank MeesPierson en Pink Elephant hebben in 1994 een facilities management overeenkomst gesloten waaronder Pink tot eind '95 de dienstverlening en het personeel voor het Unisys platform overneemt. Daarnaast heeft de bank de status van preferred supplier verleend op het gebied van IT-beheeractiviteiten. Hieronder vallen diensten als detachering, ITIL-opleidingen en consultancy. Ook in de industrie neemt facilities management een vlucht. Het afgelopen jaar zijn vier projecten gestart. Daarnaast zijn klanten in deze sector ondersteund bij de migratie van DOS naar Windows en het inrichten en beheren van UNIX-omgevingen.

Met PTT Telecom Automatisering is een tweejarig contract afgesloten voor het verzorgen van ITIL-opleidingen. Hiermee is Pink als enige ITIL-opleidingsleverancier opgenomen in de opleidingscatalogus van PTT Telecom.

Roccade wil de
facilitaire dienstverlener
zijn voor
informatie-intensieve
organisaties, door het
gebruiksklaar opleveren
en houden van
informatiesystemen,
waarbij gebruik wordt
gemaakt van moderne
technologie.

Vacature

Werkmij : Finance, Industry en Public Sector
Functie : Field managers m/v
Reden : Uitbreiding
Uren p/w : 40

De functie

Je zorgt voor de kwaliteit van de jou toegewezen projecten. Het vaststellen van de juiste personeelsformatie en een zorgvuldige planning zijn daarbij erg belangrijk. Daarnaast draag je zorg voor de organisatie van de projecten, geeft leiding aan medewerkers, en voert met hen beoordelings- en functioneringsgesprekken. Ook ben je (mede)verantwoordelijk voor de selectie, introductie en OTV van medewerkers. Verder is het verwerven van kennis en zorgen voor kennisuitwisseling, zowel in- als extern, een belangrijk onderdeel van je functie. Tevens ben je verantwoordelijk voor het opstellen en bewaken van de jaar-, kwartaal- en maanbudgetten en uitgaven.

Wat wij van je verwachten

Je hebt een opleiding op HBO- of academisch niveau. Je beschikt over aantoonbare communicatieve vaardigheden en hebt affiniteit met commercie. In deze functie ligt de nadruk op het begeleiden van medewerkers, zodat aanleg voor people management taken onontbeerlijk is. Leidinggevende ervaring is een pré. Tenslotte dien je minimaal vier jaar bij Pink Elephant in dienst te zijn of te beschikken over vier jaar ervaring in een reken- of informatiecentrum.

Sollicitatie/informatie

Ben je geïnteresseerd, dan kun je een sollicitatiebrief met curriculum vitae sturen naar Pink Elephant Nederland bv, t.a.v. Machteld Jurrema, Postbus 106, 2270 AC Voorburg. Voor meer informatie kun je ook bij haar terecht (070 387 38 30).

Vacature

Werkmij : Pink Elephant Finance en Public Sector
Functie : Human Resources medewerker (m/v)
Reden : Uitbreiding
Uren p/w : 40

De functie

Binnen Pink Elephant Finance ben je mede verantwoordelijk voor de uitvoering van het Human Resources-beleid, dat is ontwikkeld en vastgesteld door Pink Elephant Nederland. Je rapporteert aan de Senior Human Resources medewerker van Pink Elephant Finance.

Een belangrijk deel van je werkzaamheden bestaat uit het introduceren van nieuwe medewerkers, het toepassen van de arbeidsvoorwaarden, het toezicht houden op het ARBO-beleid, het voeren van loopbaangesprekken met medewerkers en daaraan gekoppeld het ten uitvoer brengen van het opleidings-, trainings- en vormingsbeleid. Daarnaast wordt een bijdrage verwacht in de toetsing, ontwikkeling en verdere professionalisering van het Human Resources beleid.

Wat wij van je verwachten

Je bent ten minste drie jaar werkzaam bij Pink Elephant en bereid een erkende HBO-opleiding op het gebied van Personeel en Organisatie te volgen. Je hebt een flexibele instelling, goede sociale en communicatieve vaardigheden en beschikt over een dienstverlenende instelling en een opgewekt humeur. Net als wij beschouw je (door)studeren naast je werk als plezierig en noodzakelijk. Verder ben je in het bezit van rijbewijs B en woon je op maximaal een uur reisafstand van Voorburg. Je bent ouder dan 26 jaar.

Sollicitatie/informatie

Ben je geïnteresseerd, dan kun je een sollicitatiebrief met curriculum vitae sturen naar Pink Elephant Nederland bv, t.a.v. Machteld Jurrema, Postbus 106, 2270 AC Voorburg. Voor meer informatie kun je ook bij haar terecht (070 387 38 30). De sluitingsdatum is veertien dagen na het verschijnen van de advertentie.

Vacature

Werkmij : Pink Elephant Education & Development
Functie : Docent ITIL (m/v)
Reden : Uitbreiding
Uren p/w : 40 (ook in deeltijd te vervullen)

De functie

Je bent verantwoordelijk voor het doceren, ontwikkelen en onderhouden van cursussen op het gebied van management en organisatie van automatiseringsmiddelen. Daarbij gaat de aandacht vooral uit naar methoden en technieken met betrekking tot kwaliteitsmanagement. Naast het doceren van de theorie beoordeel je de activiteiten van de cursisten aan de hand van assessment-situaties, op teamwork, presentatietechnieken, plenair optreden, individuele opdrachten en vaardigheden. In deze functie rapporteer je aan de coördinator van het vakgebied methoden en technieken.

Wat wij van je verwachten

Je beschikt over HBO- of academisch niveau. Je hebt aantoonbare affiniteit met kennisoverdracht, ervaring in het opzetten van een les- of leerplan en bent in staat toetsingscriteria op te stellen voor examens. Je beschikt over minimaal drie jaar ervaring in een reken-en/of informatiecentrum. Verder moet je in staat zijn om concepten naar concrete situaties te vertalen. Goede schrijf- en spreekvaardigheid in de Nederlandse taal completeert het profiel.

Het is mogelijk deze functie in deeltijd te vervullen. De voorwaarden hiervoor zijn dat je flexibel inzetbaar bent en dat er een tweede kandidaat is die eveneens in deeltijd wil werken.

Sollicitatie/informatie

Geïnteresseerden kunnen een sollicitatiebrief met curriculum vitae sturen naar Pink Elephant Nederland bv, t.a.v. Machteld Jurrema, Postbus 106, 2270 AC Voorburg. Voor meer informatie kun je ook bij haar terecht (070 387 38 30).

Naast medewerkers die geïnteresseerd zijn in een loopbaan als docent, vragen wij ook medewerkers te solliciteren die deze functie voor een bepaalde periode (bijvoorbeeld twee jaar) willen uitoefenen.

kennis-
maken
met

door Jolanda de Wit

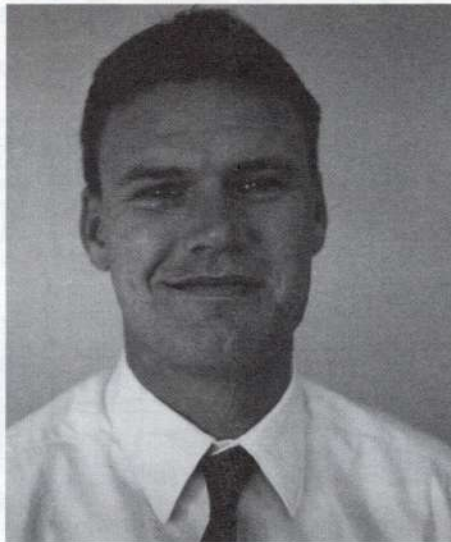
Sinds 1 februari 1995 field manager bij Pink Elephant Industry

Leeftijd: 30 jaar

Hobbies: actief en passief met sport bezig zijn (actief voetballen), tuinieren, genieten van lekker eten

Ronald van Dijk

Omdat hij op de middelbare school een biologieleeraar had die bij hem interesse voor het vak wekte, hij er goed in was en het leuk vond, besloot Ronald in 1983 biologie te gaan studeren in Utrecht. "Na vier jaar studie, het moment waarop de specialisatie richting gekozen moest worden, vond ik het nog steeds een leuke studie, maar zag ik mezelf niet in een laboratorium werken. Ik zag er weinig toekomst in, maar heb de studie wel afgemaakt en me uiteindelijk gespecialiseerd in de milieutoxicologie. Omdat ik beheer van automatisering interessant vond en daar wel toekomst in zag, heb ik mij tijdens de laatste twee jaren van mijn studie daarin verdiept, als voorbereiding op de arbeidsmarkt. Na mijn afstuderen in 1989 moest ik eigenlijk in dienst. Door te trouwen wist ik daar 'onderuit te komen'." Ronald ging solliciteren in de automatiseringsbranche en kwam in dienst bij het rekencentrum van de Rabobank in Zeist. "Na een opleidingstraject van vijftien maanden was ik Tandem systeem-beheerder. Eerst van een dealingroom systeem, daarna van de computer, waaraan de geld- en betaalautomaten gekoppeld waren. Na verloop van tijd werd ik coördinator van een groep Tandem systeem-beheerders. Daarna ben ik nog binnen een accountteam voor een interne klant werkzaam geweest. Ook het rekencentrum van de Rabobank moest de slag naar service



organisatie gaan maken. Men heeft in die tijd ook Pink benaderd om mee te denken (ITIL). Tom van Sante, tegenwoordig managing consultant bij Public Sector, heb ik toen regelmatig in Zeist gesignaleerd."

Nadat hij een aantal jaren in het rekencentrum had gewerkt, wilde Ronald de Informatiecentrum-kant wel eens zien. Bij de Rabobank waren daar weinig tot geen mogelijkheden voor. "Ik kende de naam van Pink dus al en ben uit gaan zoeken wat ze precies deden. Dat sprak me aan, ik solliciteerde en trad in september 1992 in

dienst." Het klinkt makkelijk, maar het had toch nog wel wat voeten in de aarde. Ronald: "Ik solliciteerde al in januari bij Pink en speelde open kaart bij de Rabobank. Zij verdachten Pink van het werven van hun medewerkers. Dat was echter niet het geval. Ik heb zelf het initiatief genomen." Tot zijn aanstelling als field manager werkte Ronald achtereenvolgens op de helpdesk bij Comprimo, Shell Moerdijk en NAM Velsen, waar hij tevens project-beheerder was. "Ik heb voor mezelf een career development plan gemaakt. De 'leidinggevende' en organisatorische kant van het project sprak me het meest aan. Op langere termijn zou ik een rol willen spelen in Facilities Management trajecten (bijvoorbeeld Service Manager). Voor zo'n functie heb je onder andere leidinggevende ervaring en inzicht in financiële zaken nodig. Field management is daar een mooie tussenstap voor."

Wat zijn zijn ervaringen als field manager tot nu toe? Ronald: "Om goed te weten waar ik aan zou beginnen, heb ik vantevoren uitgebreid met mijn field manager gesproken. Niet alleen het FM-werk is nieuw voor me. Ik kom uit het veld, dus ik moet daarnaast ook nog ontdekken hoe Pink intern werkt. Wat dat betreft is het hetzelfde als beginnen op een nieuw project. Het leuke is uiteraard dat je iedere dag weer enorm veel leert." ■

Advertentie trainee-traject voor account managers

Onlangs verscheen in de Volkskrant en Intermediair een advertentie voor een trainee-traject voor account managers bij RCC, Data Process en Pink Elephant.

Pink Elephant ziet dit traject als een experiment, waarvoor wij een plaats beschikbaar stellen. Pinkers wordt aangeraden alleen te solliciteren als ze in het beschreven profiel passen; het betreft recent afgestudeerde bedrijfskundigen of bedrijfseconomen. Ook kiezen kandidaten naast het traject voor het arbeidsvoorwaardenpakket dat daaraan verbonden is. In de meeste gevallen betekent dit een forse teruggang.

Voor meer informatie kun je contact opnemen met de Human Resources medewerker van je werkmaatschappij.

Hank Kuit
Hoofd Human Resources



Vrijdag 28 april 1995: Pink Elephant Public Sector neemt het felbegeerde ISO 9001 certificaat in ontvangst.

Wijzigingen op de personeelsgids

Overzicht van wijzigingen die al eerder in Pepers zijn gepubliceerd sinds de uitgave van de Personeelsgids najaar 1992.

Art. 5.1

Aantal vakantie-uren is verhoogd van 200 naar **208**.

Art. 6.4

Pink Elephant stelt **4%** (was 3%) van de pensioengrondslag beschikbaar voor de pensioenregeling. (De 1% extra premie die Pink Elephant tot nu toe jaarlijks betaalde blijft voorlopig gehandhaafd). De medewerker is nu verplicht minimaal **2%** (was 1%) van de pensioengrondslag bij te dragen. De beschikbare premie voor 1994 en 1995 komt hiermee in ieder geval te liggen op 7% (5% Pink + 2% medewerker).

Art. 7

Extra: Pink Elephant Nederland bv heeft een verzekering afgesloten om het 'WAO-gat' te dichten (collectieve verzekering voor Roccade). De premie bedraagt 0,85% van de WAO-loonsom, waarvan 1/3 deel wordt betaald door Pink Elephant.

Voor meer informatie hierover verwijzen wij naar de regeling.

Nieuw:

Pink Elephant stelt al haar medewerk(st)ers (na het einde van de proeftijd) in staat gebruik te maken van de **spaarloonregeling**. Informatie hierover wordt gegeven in het 'Reglement Spaarloon-Winstdelingsspaarregeling NV RCC' van juni 1994.

Hank Kuit
Hoofd Human Resources



Ivoor, het Pink Elephant vrouwenennetwerk, bestaat nu ruim twee jaar. In het kader van dit tweejarig bestaan vroegen wij een aantal medewerkers hun mening over Ivoor in het algemeen en 'De Strijd tussen de Seksen' in het bijzonder. Dit interview is er een uit een reeks.

door Brigit Hendriks, Lucienne van der Meer, Anjo Schuiling en Monica Swanson

Een willekeurige medewerker over Ivoor

Profiel

naam: Jaap van der Graaf
leeftijd: 32 jaar
geslacht: mannelijk
aantal Pinkjaren: 10,5
functie/project: account manager
werkmaatschappij: Public Sector

Jaap, wat was jouw eerste reactie toen we vroegen of je geïnterviewd wilde worden voor deze reeks?

"In eerste instantie heel leuk, ik dacht: 'nou, daar heb ik wel een mening over'. Toen ging ik er steeds meer over nadenken en steeds meer nuanceringen aanbrengen en wist ik opeens niet meer wat ik nou wilde zeggen. Bij de oprichting van Ivoor dacht ik: 'shit, nu krijgen we van die *hard core feminists*, die dan mannummer willen vervangen door mensnummer'. Onzin natuurlijk, want in de Van Dale stond, vroeger in elk geval, als eerste betekenis van man: mens. Gelukkig bleken jullie uit te gaan van de werkzame principes van het 'old boys network'. Naar mijn idee zetten jullie je niet af tegen zo'n netwerk, maar maken jullie voor jezelf gebruik van precies hetzelfde principe. Op je eigen manier. In het eerste interview, met Edner Chap, stond dat hij als eerste reactie had, dat hij dan ook wel een 'Ebony' op had kunnen richten, als tegenhanger van 'Ivory'. Ik denk dat ik een soortgelijk gevoel had: 'moet je je zo nodig afscheiden? Gaat er dan zoiets geëist worden als positieve discriminatie?' Ik bedoel, je kunt voor elke belangengroepering wel een netwerk starten. Maar jullie zijn wel een positief ingestelde club en dat heeft juist toegevoegde waarde."

Hoezo, toegevoegde waarde?

"Nou, die waarde zit 'em erin dat jullie een extra netwerk hebben gemaakt, waarin nuttige informatie kan worden uitgewisseld. Het is ook flauwekul natuurlijk om verschillen die er zijn tussen mannen en vrouwen te ontkennen. Ik kan me heel goed voorstellen dat vrouwen die in ploegendienst werken in een soort 'minderheidspositie' heel specifieke problemen tegen-

Jaap van der Graaf



komen, die voor hun mannelijke collega's niet zo sterk gelden. Ach, voor die hele IT-branche is dat toch wel zo. Er vindt toch ook veel 'type-casting' plaats: een vrouw wordt eerder ingezet als helpdeskmedewerkster dan als console operator."

Hoe komt dat volgens jou?

"Moeilijke vraag. Sinds jullie me voor dit interview hebben gevraagd, heb ik daar wel over nagedacht, maar het antwoord raakte steeds verder zoek. Ik heb weleens gemerkt dat mannen er moeite mee hadden als er een 'leuk meisje' als console-operator werd ingezet dat meer verstand van zaken bleek te hebben dan de mannelijke oudgedienden op zo'n afdeling. En er is, door Pink, ook weleens opzettelijk een 'leuk meisje' naar een project gestuurd om de acceptatie van een en ander te vergemakkelijken. Ik heb me ook afgevraagd welke houding ik zelf heb tegenover 'werkende vrouwen'. Mijn moeder werkte, dat vond ik normaal. Ook een van mijn grootmoeders werkte, die was arts, tot op zeer hoge leeftijd zelfs. Daardoor maakt het voor mij misschien niet zoveel uit wie of wat. Ik heb ook nagedacht over de rol die je opvoeding bij dit soort dingen speelt. Mijn moeder is actief in de politiek en ik weet nog dat ze fel ageerde tegen het feit dat er op kieslijsten vrouwen werden geplaatst omwille van hun vrouwzijn. Ik ga zelf ook altijd uit van de juiste mens op de juiste plaats. Die eeuwige voortrekkersrol van pionierende vrouwen ligt mijn moeder niet zo. Ze was,

en is, wel lid van de VVAO, de vereniging voor vrouwen met een academische opleiding. Dat is dan ook een club met een positieve opstelling. Ze krijgt, denk ik, een beetje de kriebels van dat klaagfeminisme. Daar sluit ik me wel bij aan.

Wat ik trouwens leuk vind, is dat we bij Public Sector voor een klein doorbraakje hebben gezorgd, met de eerste vrouwelijke account manager en ook de eerste vrouwelijke field manager. Daar is ook wel bewust op aangestuurd door Martin van Kesteren. Wel een beetje jammer dat hij niet zelf de eerste vrouwelijke directeur kon worden; die eer is naar Education gegaan. Er wordt nu een nieuwe account manager gezocht. Het maakt mij niet uit of dat een man of een vrouw is, als het maar iemand is met veel ervaring. De meningen over wel of niet een man of een vrouw zijn trouwens verdeeld in het team."

Merk je in je werk weleens verschillen op?

"Opvallend is dat ik bij klanten over het algemeen te maken heb met mannen en maar af en toe met vrouwen. Naar aanleiding van jullie uitnodiging voor dit interview ben ik de afgelopen tijd gaan nadenken over mogelijke verschillen. Dat ik dat toen pas ben gaan doen, betekent volgens mij dat die er niet zozeer zijn. Nou, soms heb ik wel het gevoel dat vrouwen ambitieuzer zijn. Maar, als ik het

vervolg op pagina 16

Op een zonovergoten zaterdag, in het begin van april, heeft een select gezelschap Pinkers de moeite genomen uit te maken wie de Europese titels gaan verdedigen. Een enkeling van de oude garde maar veelal nieuwe namen, verschijnen in dit teamoverzicht. Op 14 mei zullen zij in Utrecht een eerste stap zetten op weg naar eeuwige roem.



Selectiedag computastars

door Huub Appel

Heren 1

Huub Appel
John Dosset
Peter Paul Solkesz
Brandon Smith
Henk-Willem Tiktak
Coach: Herman Dooren

Heren 2

René Verkerke
Peter Janssen
Hayo Solkesz
Helmut Vis
Lennart van Soest
Coach: Rob Jonker

Dames

Kirstie Mekking
Anja van Engelenburg
Liesbeth van de Berg
Annerieke Bos
Liesbeth Gerritsen
Coach: Manon den Dunnen



Ivoor

vervolg van pagina 15

allemaal op een rijtje zet, geloof ik niet zo in aantoonbare verschillen."

Volgens mij was je een beetje van je apropos, toen we je uitnodigden voor dit interview?

"Nou nee, ik vond het juist erg leuk, hoewel ik niet precies weet waarom, eigenlijk. Misschien wel omdat ik in de ruim tien jaar dat ik nu bij Pink werk, eindelijk ook eens wordt geïnterviewd. Wel zwaar terecht, natuurlijk, dat het dan meteen over zoiets wezenlijks als Ivoor gaat. Ik ben altijd wel een beetje jaloers op Jo (Vonck, red.): die wordt bij elke nieuwe functie die hij uitoefent weer uitgebreid geïnterviewd."

Je bent tot nu toe heel positief over Ivoor, heb je niet wat kanttekeningen?

"Nou, ik heb ook wel dingen tegen: waarom hangen jullie bijvoorbeeld altijd die bar

vol met ballonnen als er een borrel van jullie is? Ik vind dat iets 'lulligs' hebben. Daardoor neem ik het bijna alweer minder serieus. Al die rondzwevende ballonnen, die ook niet worden opgeruimd..."

Zou je misschien zelfs eens naar een Ivoor-activiteit willen komen?

"Tja. Wat doen jullie zoal?"

Nou, borrels met een thema. Het mag ook iets anders zijn, een forumdiscussie of zo.

"Misschien een forumdiscussie, ja. Openstellen voor mannen. Een serieuze discussie over de rol van de vrouw in de IT-wereld. We hoeven niet bij alle activiteiten te zijn, dan zou het geen vrouwen-netwerk zijn, en dat heeft ook juist weer een functie, maar ik kan me voorstellen dat sommige onderwerpen zich heel goed lenen voor een gemengde discussie en interessanter worden, als er ook mannen bij zijn."

Wat is dan de specifieke functie van het vrouwen-netwerk?

"Er is blijkbaar behoefte aan: de oprichting riep de nodige discussie op en zelfs hier en daar wat emotie. Alles wat dat los kan maken, moet denk ik besproken worden. Die functie heeft het dus, onder andere. Als je zoiets opricht, is er kennelijk aanleiding tot het aangaan van een discussie. Vergelijk het maar met een vergadering waarbij sommige mensen vinden dat een punt niet besproken hoeft te worden: 'moeten we het daar nu weer over hebben?'. Kennelijk wel, want als het goed geregeld was geweest, was het wel van de agenda afgevoerd."

Heb je nog een leuke uitsmijter?

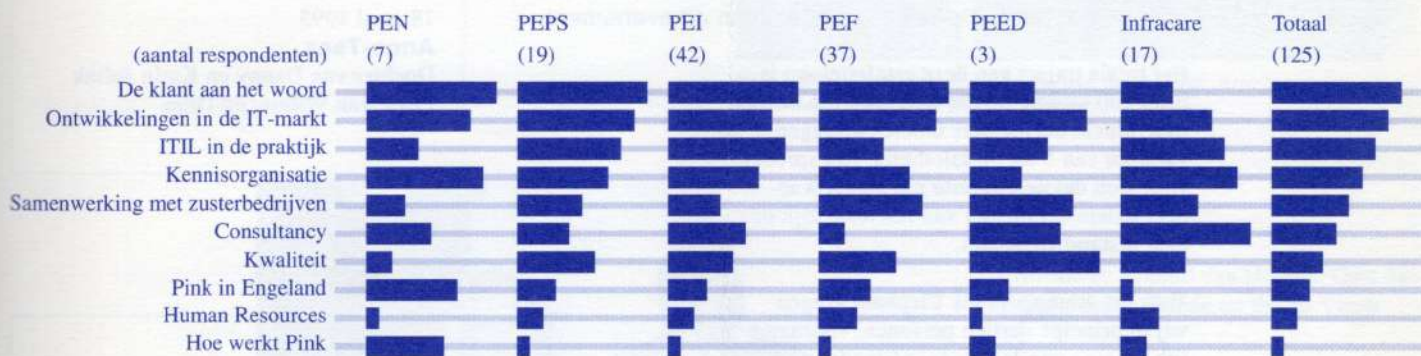
"Eh... nou, dat ik net terug ben van het kantoor-skieën ('heeren-ski', met twee 'e'-s ook), dat ook dit keer **niet** voor directeuren en **niet** voor vrouwen toegankelijk was. Zo zie je maar weer, dat je op verschillende gronden gediscrimineerd kunt worden." ■

Evaluatie thema-avonden

De evaluatie van de thema-avonden in maart en april jongstleden was uitgebreider dan gebruikelijk, omdat we naast de beoordeling van de avond zelf graag willen weten hoe Pinkers nu eigenlijk denken over het fenomeen thema-avonden. Is er nog behoefte aan? De opkomst liet vooral bij de vorige twee series van thema-avonden te wensen over. In het tweede deel van de enquête stond de vraag 'welk onderwerp wil je het liefst op een volgende thema-avond behandeld zien?' centraal.

door Jeroen van Dullemen en Jolanda de Wit

De moeite waard om mee door te gaan



Forumdiscussie leuker dan eenrichtingsverkeer

Van de aanwezige medewerkers hebben 125 een vragenlijst ingevuld, verdeeld over Voorburg (40%), Amsterdam (38%) en Eindhoven (22%). In Groningen is helaas niet schriftelijk geëvalueerd; de mondelinge reacties weken echter niet af van de andere avonden. De verhouding tussen kantoor en veld was fifty-fifty. Opvallend was de geringe opkomst van de medewerkers van PEPS en PEE&D, respectievelijk 19 en 3 personen.

De 100 mannen en 25 vrouwen waardeerden het thema facilities management als interessant tot zeer interessant (98%). De inhoud voldeed voor 83% goed tot heel goed aan de verwachtingen. Ook de sprekers konden rekenen op de goedkeuring van de aanwezigen. Het publiek gaf wel aan praktijkvoorbeelden te hebben gemist en had graag meer gehoord uit de mond van de 'overgenomen' medewerkers. Pinkers horen in de wandelgangen ook negatieve berichten en hadden hier graag meer over willen horen.

De forumdiscussie werd redelijk tot goed beoordeeld (86%), evenals de beantwoording van de vragen uit de zaal. Wel gaf een aantal respondenten aan dat de discussie soms te snel werd afgekapd en dat de voorzitter te veel meninggevend was. Een medewerker werkzaam op een FM-site en een FM-klant werden gemist in het panel.

Thema-avonden in het algemeen

Om de interesse in thema-avonden in het algemeen te achterhalen werd gevraagd naar het aantal thema-avonden dat het afgelopen jaar werd bezocht. In 1994 waren de onderwerpen: 'Human Resources/Career Development', 'Samenwerking met zusterbedrijven', 'Who's afraid of Pink?' en 'Business plannen'. Gemiddeld 50% van de aanwezigen bezocht een van die avonden; het thema 'Business plannen' trok de meeste belangstelling. 88% Van de respondenten waardeert de thema-avonden als interessant tot zeer interessant. Slechts 6% is het om het even of vindt het oninteressant. Op de vraag 'om welke reden ga niet naar een thema-avond?' antwoordt 41% dat ze iets anders te doen heeft (avonddienst, studie, sport). Opvallend is dat 53% van de aanwezigen hier niets heeft ingevuld.

Pinkers willen klant aan het woord

De top drie van interessante thema's voor de toekomst ziet er als volgt uit:

1. De klant aan het woord
2. Ontwikkelingen in de IT-markt
3. ITIL in de praktijk

Kantoormedewerkers vinden het thema 'samenwerking met zusterbedrijven' interessanter dan medewerkers in het veld, die op hun beurt liever een thema-avond over 'consultancy' zien.

Conclusie

De thema-avonden worden in het algemeen goed gewaardeerd en interessant gevonden. Wij gaan dan ook door met het organiseren van thema-avonden en proberen in de toekomst invulling te geven aan de onderwerpen die jullie graag zien. Eindhoven wordt als vierde lokatie gehandhaafd. ■

Onderzoeksmethode van Priority Search

Voor deze evaluatie is gebruik gemaakt van de onderzoeksmethode van Priority Search, gebaseerd op de Personal Construct Theory van George Kelly. De enquête biedt inzicht in de relatieve belangen van doelgroepen. De prioriteiten van individuen worden 'gescand' en middels een onderzoeksmethode groepsgewijs geanalyseerd. Hierbij wordt gekeken naar de toekomst (de 'soll'situatie'), maar daarnaast kan ook de huidige ('ist') situatie worden geëvalueerd.

De enquête bestaat uit een kwantitatief deel (de traditionele manier van enquêteren, met ordinale schalen) en een kwalitatief deel (die de interesse van de respondent peilen). Het resultaat is een overzicht waar de prioriteiten liggen van de verschillende groepen en uiteraard ook voor de gehele populatie. Dit gebeurt zowel in grafische als in tabellarische vorm.



Postbank Elfsteden Estafetteloop

**Doe
mee!!**

Ook dit jaar organiseert de Postbank de Elfsteden Estafetteloop en wel op zaterdag 10 juni aanstaande. Pink neemt voor de derde keer op rij deel aan dit evenement.

Het totale traject van deze estafetteloop is ruim 200 kilometer. De afstanden die de individuele deelnemers moeten afleggen variëren van 5 tot 30 kilometer. Het spreekt voor zich dat de estafette pas slaagt wanneer iedere deelnemer van het team zijn of haar afstand volbrengt.

Voor het team van Pink Elephant vragen wij in principe dertien personen, voorname-lijk lopers voor de langere afstanden (10, 15, 18 en 23 kilometer).

Wil je meedoen?

Neem dan vóór 15 mei aanstaande contact op met:

Philip Fröhlich

(privé: 05908 33931)

of met Jan van der Hoeft

(privé: 05130-88812). ■

Geboren

7 april 1995

Nienke

Dochter van Walter en Lydia Klerks
Zusje van Gwen

14 april 1995

Staf Quinten

Zoon van Quinten Bauer en
Nienke Termeulen
Broertje van Qrijn en Puck

18 april 1995

Anne-Tess

Dochter van Danny en Karin Jolink
Zusje van Wilmar en Dion.

Huwelijk

Karin Brand en Jan Takken zijn
getrouwd op 7 maart 1995.

Fred Kuipers en Monique Jansen zijn
getrouwd op 11 april 1995.

Rutger Sark en Doina van Bosse gaan
trouwen op zaterdag 3 juni 1995.

Bibliotheek

Aanwinstenlijst maart

04 Bedrijfseconomie/management/organisatie

Cherchez la femme / M.M. Brummans [et al.]. - Den Haag : Stichting Maatschappij en Onderneming, 1990. - 2 dl. Bevat: dl. 1: een vrouwelijke manager, waarom eigenlijk niet? dl. 2: een handreiking voor ondernemers

Just business : business ethics in action /

E. Sternberg. - London : Little, Brown & co, 1994.

Murphy's law : als er iets fout kan gaan, dan zal het ook fout gaan / A. Bloch. - Utrecht : Bruna, 1989.

Relatiemanagement als verkoopkracht / J.L. Wage. -

Deventer : Kluwer Bedrijfswetenschappen, 1994.

The unwritten rules of the game / P. Scott-Morgan. -

New York : McGrawHill, 1994.

08 Personeelsbeleid

Career development bij Pink Elephant. - Voorburg : Pink Elephant, 1994. Wordt niet uitgeleend

Vrouwen in de informatica : een onderzoek naar de kenmerken van de beroepsgroep vrouwelijke informatici, het aanbod vanuit het onderwijs en de positie van vrouwelijke informatici in arbeidsorganisaties / C. Olde. - Den Haag : Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, 1990.

11 IT beheer

Management of software maintenance / R. West,

D. O'Neill ; CCTA. - London : HMSO, 1993.

PinkSkill consultants handleiding / F. Colstee ; Pink Elephant. - Voorburg : Pink Elephant, 1995.

Trends in uitbesteding : onderzoek naar de praktijk van uitbesteding in Nederland / Moret, Ernst & Young. - Utrecht : Management Team, 1995

14 Operating systemen/subsystemen

Inside Windows 95 / A. King. - Redmond :

Microsoft Press, 1994.

Microsoft Windows NT 3.5 : Guidelines for security, audit, & control / Citibank N.A.; Coopers & Lybrand ; The Institute of Internal Auditors ; Microsoft Corporation. - Redmond : Microsoft Press, 1995.

15 Applicaties

Excel 5 complete special edition / P. Gaeng [et al.].

Grand Rapids : Abacus, 1994. incl. twee diskettes

Hacker's guide to Word for Windows : second edition / W. Leonhard [et al.]. - Reading : Addison Wesley, 1995. incl. diskette

Microsoft Excel 5 for windows : step by step / Catapult Inc. - Redmond : Microsoft Press, 1994. incl. diskette

Microsoft Word 6 for Windows : step by step / Catapult Inc. - Redmond : Microsoft Press, 1994. incl. diskette

Microsoft Word Developer's kit. - Redmond : Microsoft, 1994. incl. twee diskettes

18 Omgeving/milieu/beveiliging

Kantoren : informatie, organisatie en besluitvorming bij kantoorbouw en inrichtingsprojecten / Arbeidsinspectie. - Den Haag : SDU, 1993.

Risicomanagement in IT-projecten / G. Kleyn, B. van Strijen. - Deventer : Kluwer Bedrijfswetenschappen, 1995.

21 Alfawetenschappen

Effectief presenteren : een middel tegen plankenkoorts / F. van der Horst. - Baarn : Nelissen, 1993.

in uit dienst

Finance

In dienst

1/4 full-time: Frank de Graaf, René Kuijf, Alex Matthijsen, Annemiek van Rooy, Stefan Rouwen en Arjo Stokman

1/4 part-time: Gerrit Stegemann en Ed Alkema

Uit dienst

1/4 full-time: Remco Schuringa



V.l.n.r. Stefan Rouwen, Alex Matthijsen, René Kuijf, Arjo Stokman, Annemiek van Rooy en Frank de Graaf



V.l.n.r. Gert-Jan Pepping, Martin Rohde, Bernd Visser en Arnoud van Houten

Industry

In dienst

1/4 full-time: Arnoud van Houten, Gert-Jan Pepping, Martin Rohde en Bernd Visser



V.l.n.r. Jeroen Ruiter, Leo Kraay, Franc van Trigt, Massimo Rapparini en Martijn Baak

Public Sector

In dienst

1/4 full-time: Martijn Baak, Leo Kraay, Massimo Rapparini, Jeroen Ruiter en Franc van Trigt

15/4 part-time: Maartje Fontani en Arco Lobic

Uit dienst

1/4 Maarten Mantel

Nederland

In dienst

1/4 full-time: Esther Driessen

18/4 full-time: Celly Jongh

10 Jaar in dienst

Op 15 april jongstleden was Remie Mulder, Pink Elephant Industry, tien jaar in dienst.

Van harte gefeliciteerd!

Werkbare dagen

Mei: 22 werkbare dagen

Juni: 21 werkbare dagen

Communicatie & informatie

Mei

- Jaarverslag Human Resources in 1994
- HR-boekje 'Hoe schrijf ik mijn eigen loopbaanplan'
- Handboek PinkProject
- 11 'Cyberbabes: vrouwen en Internet'
- Thema-avond vrouwenennetwerk Ivoor
- Bar Westeinde 3a, 18.00 uur
- (info: Brigit Hendriks, 070 387 38 30)
- 14 Voorronde Computastars, Utrecht
- 15 t/m 19 Internet-café Roccade
- (info: Roccade 079 68 25 01)
- 18 Seminar 'De menselijke maat van IT-Beheer'
- Mövenpick Cadett Hotel, Voorburg, 12.30-17.00 uur
- (info: Ester de Bruijn, 070 304 77 77)
- 19 'Procedures voor het aanvragen van interne cursussen'
- Informatiebijeenkomst Education
- Westeinde 3a, zaal 105, 16.00-17.00 uur
- (info en aanmelding: Irma de Nadal, 070 387 38 30)
- 20 Golftoernooi voor Roccade-medewerkers
- Rijswijkse Golfclub, 13.00-21.00 uur
- (info en aanmelding: Herma Vogelaar, 070 304 77 77)
- 22 OR-vergadering, 18.30 uur
- Regulusweg 15, zaal 216
- 24 Stage-presentatie Intro 95-4,
- Lunchruimte Regulusweg 15, 15.30 uur
- 27 Industry-dag voor medewerkers
- (info: Jan Willem Sewalt, 070 304 77 77)

Juni

- 3 Zaalvoetbaltoernooi Infracare
- Sporthal Apollo, Son
- (info: Jan Willem Sewalt, 070 304 77 77)
- 10 Klantendag Industry
- (info: Herma Vogelaar, 070 304 77 77)
- 11 Public Sector-dag voor medewerkers
- (info: Ingrid van Mameren-Smakman, 070 304 77 77)
- 23 Stage-presentatie Intro 95-5
- Lunchruimte Regulusweg 15, 15.30 uur
- 24 Nederlandse finale Computastars

Opleiding, training en vorming

Mei

- 9 Leergang Service Manager
- 9 en 10 Gestructureerd werkoverleg en uw rol in een team
- 11 ITIL Professional Availability Management
- 11 Projectmatig werken naast het operationele werk
- 11 en 12 Gesprekstechnieken
- 12 ITIL Professional Capacity Management
- 15 t/m 17 Dienstverlening & klachtenbehandeling/ Klantgericht presenteren
- 16 en 17 Projectmatig werken
- 17 en 18 ITIL Essentials
- 23 Leergang Service Manager
- 23 Examentraining ITIL Service Manager
- 23 Projectmatig werken naast operationele werk
- 24 Projectbeheerderscursus
- 29 t/m 2/6 Productiebegeleiding in MVS-omgeving
- 30 Windows Beheer voor Pink Elephant
- 30 ITIL Professional Helpdesk
- 31 ITIL Professional Problem Management
- 31 Documenteren van procedures volgens ISO-normen
- 31 Examentraining ITIL Service Manager
- 31 t/m 2/6 Dienstverlening & klachtenbehandeling/ Klantgericht presenteren

Juni

- 1 ITIL Professional Configuration Management
- 2 ITIL Professional Change Management
- 6 Leergang Service Manager
- 7 Projectbeheerderscursus
- 7 Schriftelijk Rapporteren voor IT-specialisten
- 7 Installatie & Beheer van Windows
- 8 of 15 Projectmatig werken naast het operationele werk
- 8 Examentraining ITIL Service Manager
- 9 Perfect presenteren klanten IT-afdeling
- 12 en 13 Stresshantering in een IT-omgeving
- 13 Projectmatig werken naast het operationele werk
- 13 en 14 Functionerings- en beoordelingsgesprekken
- 14 en 15 Klachtenbehandeling voor IT-medewerkers
- 14 en 15 ITIL Essentials



9^e jaargang
8 mei 1995
nummer 5

Pepers is een uitgave van
Pink Elephant Nederland bv

Redactie/Vormgeving
Afdeling PR/Communicatie

Redactieadres:
Postbus 106
2270 AC Voorburg
Telefoon 070 387 38 30
Telefax 070 387 42 94

De artikelen verschijnen onder de
verantwoordelijkheid van de
redactie en/of auteur. Slechts
voorzover de artikelen door de
directie van Pink Elephant zijn
ondertekend, vertegenwoor-
digen zij de standpunten van de
directie van Pink Elephant.
Overname van artikelen is slechts
mogelijk met toestemming van de
redactie.

Volgende nummers:

Nr	Deadline	Verschijnt
6	15 mei	2 juni
7	19 juni	7 juli
8	24 juli	11 augustus
9	21 augustus	8 september
10	18 september	6 oktober
11	16 oktober	3 november
12	13 november	1 december