

De ontwikkelingen op het gebied van ITIL staan niet stil. Sterker nog, zo'n dertig medewerkers van Pink Elephant zijn direct of indirect betrokken bij de ontwikkeling van een nieuwe serie richtlijnen en adviezen voor IT-aanbieders en IT-afnemers. Dit omvangrijke project staat bekend onder de naam BITE. Een gesprek met Arnold van Mameren en René van 't Veen die er dagelijks hun tanden in zetten.

## BITE: Business IT Excellence

### De stand van zaken

door Yolande Schuur

Toen CCTA medio vorig jaar aan Pink Elephant en drie andere IT-organisaties vroeg advies uit te brengen over hoe het leven er na ITIL (versie 1) zou moeten uitzien, was het antwoord van Pink even simpel als doeltreffend. Echter wel met verstrekkende gevolgen. Dit antwoord, geformuleerd in een lijvig rapport, luidde: "Maak een ander produkt voor een andere markt". Ofwel: maak een nieuwe serie richtlijnen en adviezen niet alleen voor de aanbieders van IT-diensten, zoals reken- en informatiecentra, maar ook voor de afnemers van deze diensten. Want in toenemende mate heeft deze laatstgenoemde groep behoefte aan ondersteuning bij het inhuren, managen en beoordelen van IT-diensten. CCTA was enthousiast over het advies, zodat begin dit jaar de projectgroep kon worden opgetuigd. Dit betekent echter niet dat ITIL nu verleden tijd is. CCTA blijft werken aan herziene uitgaven in deze serie, waarin projectplannen voor het invoeren van beheerprocessen de hoofdmoot vormen.

BITE gaat ondermeer bestaan uit twee serie boekjes; één voor de afnemers en één voor de aanbieders van IT-diensten. Deze boekjes gaan uit van de aanwezige beheerprocessen



Een deel van de BITE-projectgroep:  
v.l.n.r. Neville Greenhalgh (CCTA), Paul Wilkinson, Maarten Plokker, Engbert Verkoren, Allen Shilling (CCTA), Theresa Hatch, Brian Johnson, Martin van Duykeren, Monica Swanson en Arnold van Mameren.

vervolg op pagina 2

## Pepers heeft een nieuw gezicht

Moderner, kleurrijker en overzichtelijker. Met gepaste trots presenteert de redactie alle lezers de eerste Pepers in een nieuw jasje. Aanpassing van de vormgeving was één van de actiepunten die wij hadden geformuleerd naar aanleiding van het recent gehouden lezersonderzoek.

Het ontwerp is van de hand van Hans Ringnalda. De afgelopen weken heeft hij op dit creatieve deel lopen broeden, maar ook heeft hij met drukkers, modemleveranciers en de helpdesk van Pink Elephant contact gehad. Want in tegenstelling tot de vorige nummers wordt de nieuwe Pepers niet meer gecopieerd, maar gedrukt. Een hogere kwaliteit van het drukwerk is hiervan het resultaat. De iets langere produktietijd nemen we graag voor lief.

De belangrijkste veranderingen vallen je natuurlijk direct al op, maar toch noemen we er hier een aantal: de vaste rubrieken zijn

voorzien van een simpel doch doeltreffend ikoontje, het lettertype van de koppen en inleidingen is gewijzigd, in plaats van met drie kolommen werken we nu met zes kolommen en foto's kunnen we nu 'over elkaar' afdrucken. Verder is zoals je ziet gewerkt met meer witruimte, waardoor het geheel makkelijker toegankelijk en leesbaarder wordt.

Los van deze uiterlijke facelift blijven wij natuurlijk werken aan een goede inhoud van ons maandelijkse personeelsblad. Mocht je hieraan een bijdrage willen leveren, dan kun je contact opnemen met Jolanda de Wit. Zij voert het redactiesecretariaat vanuit ons kantoor op Zwartelaan 27. (tel: 070-3694231, tst. 850).

Wij wensen je veel leesplezier.

Yolande Schuur  
hoofdredacteur

P

E

P

E

R

S

### in dit nummer

- 1/2 BITE
- 1 Pepers:  
een nieuw gezicht
- 3 Status ARBO-beleid
- 4 Nieuws RCC-Groep
- 5 Stage bij Microsoft
- 6 Solution Partner van Microsoft
- 6 Identificatieplicht
- 7/8 Interview:  
Rogier Jacobs
- 8 Vacatures
- 9 SecurityScan
- 10 Uit de pers
- 11 MBA-opleiding?
- 11 Verhuizing PEPS
- 12/13 Sport
- 13 Thema-borrel Ivoor
- 14 René Racovita
- 15/16 Diversen

## BITE: Business IT Excellence

vervolg van pagina 1



en bevatten richtlijnen en adviezen over optimalisatie daarvan. "Maar zover zijn we nog lang niet", nuanceert René die optreedt als assistent projectleider, "we zijn nu nog bezig met de voorbereidende werkzaamheden. Dat is ten eerste het maken van een procesmodel voor aanbieders. Dit beschrijft wat een IT-aanbieder allemaal moet doen om de juiste service te kunnen leveren. Dus bijvoorbeeld storingen verhelpen. Hoe je dat moet doen en hoe andere processen daarmee samenhangen, wordt in een processchema in kaart gebracht. Ten tweede zijn we bezig met het ontwikkelen van een zogenaamde GQM (Goals Questions Metrics) method. Dit wordt een aanpak waarmee je aanvankelijk vage doelstellingen meetbaar kunt maken en houden." Een voorbeeld misschien? René: "Nou, jaarlijks worden businessplannen gemaakt met allerlei doelstellingen. Sommige daarvan zijn heel goed te meten, zoals financiële doelstellingen, terwijl anderen moeilijker meetbaar zijn, zoals verbeterde ondersteuning aan de medewerkers. Dan moet je weten waar die ondersteuning uit bestaat, wat de gevolgen zijn, de kosten enzovoorts. Door jezelf dit soort vragen te stellen, ontstaat vanzelf een lijst van criteria waarvan je concrete meetpunten kunt afleiden. In dit voorbeeld kan een criterium zijn dat medewerkers een adequate training moeten krijgen

voordat zij naar een project gaan. Je kunt dan meten hoeveel medewerkers dit wel of niet hebben ontvangen."

De resultaten van de voorbereidingen, die in opdracht van en in nauw overleg met CCTA tot stand komen, zullen mede de basis gaan vormen van de twee series boekjes. In het tweede deel van het project, het daadwerkelijk schrijven van de boekjes, neemt CCTA die voor de IT-aanbieders voor haar rekening en Pink die voor de IT-afnemers.

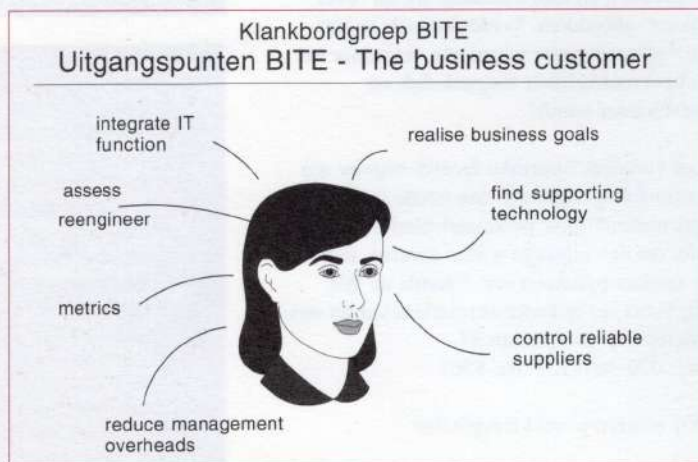
### Klankbordgroep

Arnold van Mameren, projectleider, vertelt hoe je zo'n project aanpakt. "Het projectplan hebben we vorig jaar al gemaakt voor de scoping study. Daar kunnen we nu dus op voortborduren. Ook hebben we voor CCTA een nieuwe versie van de module Service Level Management geschreven, die qua uitgangspunten vooruitliep op BITE. Het belangrijkste verschil zit hem in het feit dat de modules van ITIL projectplannen voor het invoeren van bepaalde IT-beheeractiviteiten centraal stelt, terwijl de nieuwe aanpak veel meer uitgaat van de al aanwezige processen en hoe je die kunt optimaliseren. Wat dat betreft hadden we dus al inhoudelijk ervaring opgedaan met deze nieuwe uitgangspunten. Wel moesten we natuurlijk mensen en

middelen vrijmaken om daadwerkelijk aan de slag te kunnen. Aan mij de taak om alle activiteiten op elkaar af te stemmen en contact met CCTA te onderhouden."

Een grote schare Pinkers is hierbij betrokken. Ten eerste zijn dat de consultants die ieder een assistent hebben. Daaromheen is er een groep experts ingeschakeld die meedenkt over de koppeling tussen de theorie, gevat in onder andere processchema's, en de praktijk. Tenslotte is er de zogenaamde 'klankbordgroep' die bestaat uit vakgroepvoorzitters, managing consultants, field managers en andere geïnteresseerden, die door de projectgroep eens in de twee maanden wordt bijgepraat over de voortgang van het project.

Wat verwacht Arnold van de vraag naar deze BITE-publicaties? "Daar is zeker behoefte aan en dan denk ik toch in eerste instantie aan de publieke sector. Daar kijkt men veel naar uitbesteding, is men bezig met fusies en zelfstandiging. Het lijkt ook of ze daar meer gewend zijn externe adviezen en expertise voor dit soort zaken in te huren. Maar ik denk ook zeker dat in de industriële en financiële markten vraag zal komen naar deze richtlijnen. Het zijn tenslotte hulpmiddelen bij een verdergaande professionalisering van de contacten en contracten tussen afnemers en aanbieders van IT-diensten." ■



Ruim een half jaar geleden berichtte Hank Kuit, hoofd Human Resources, in Pepers over de status van het ARBO-beleid. Een aantal actiepunten werd geformuleerd ten aanzien van alle medewerkers en ten aanzien van kantoormedewerkers. Aan Anja van Engelenburg en Gisella van Beek, leden van de projectgroep, de vraag wat op dit moment de status is van het ARBO-beleidsplan.



Gisella van Beek (l) en Anja van Engelenburg

## Status ARBO-beleid

door Jolanda de Wit

Anja: "Voordat ik op de status van de verschillende actiepunten in ga, wil ik eerst nog even iets kwijt over de ARBO-wet. In januari 1994 is de ARBO-wetgeving opnieuw aangescherpt en aangepast aan de Europese regelgeving. Deze wet verplicht werkgevers een arbeidsomstandighedenbeleid te voeren dat onder meer gericht is op de preventie van ziekteverzuim. Voorop staat dat gekozen kan worden voor een aanpak die het best past bij de eigen organisatie. De risico-inventarisatie en risico-evaluatie biedt daarvoor de meetlat. Nieuw is ook dat alle werkgevers zich moeten laten bijstaan door een gecertificeerde ARBO-dienst. Daarnaast hebben de werkgevers een aantal wettelijke verplichtingen opgelegd gekregen, met de bedoeling het (ziekte)verzuim in de organisatie zoveel mogelijk te voorkomen en te beperken." Het betreft de volgende wetten: Terugdringing Arbeidsongeschiktheidsvolume (TAV), Terugdringing Ziekteverzuim (TZ) en Terugdringing Beroep op de Arbeidsongeschiktheidsregelingen (TBA).

De vertaling van de eisen uit de EG-richtlijn naar de ARBO-wet levert een aantal nieuwe plichten op. "Per 1 januari 1994 is de werkgever verplicht de gestelde ARBO-zorg en verzuimbegeleiding en -controle te regelen. De werkgever is tevens genooddacht zich per 1 januari 1998 bij deze nieuwe taken te laten ondersteunen door een ARBO-dienst", aldus Gisella. "Human Resources heeft de afgelopen tijd vijf bureaus gesproken. Daaruit zijn twee ARBO-diensten naar voren gekomen, waar we binnenkort verder gesprekken mee gaan voeren."

### Actiepunten

Zoals gezegd is uit het ARBO-beleidsplan een aantal actiepunten voortgekomen, die inmiddels voor zo ver mogelijk geconcretiseerd zijn naar activiteiten. Anja: "Actiepunten ten aanzien van alle medewerkers van Pink Elephant liggen op het gebied van opleiding, training en vorming, voorlichting

en begeleiding, en controle en begeleiding van het ziekteverzuim."

### Opleiding, training en vorming

De werkmaatschappijen stellen jaarlijks een OTV-planning op en prognostiseren de OTV-kosten. Gisella: "Hierbij wordt rekening gehouden met de wensen en ontwikkeling van de individuele medewerker, maar ook met de behoefte, ontwikkeling en omstandigheden van de werkmaatschappij."

### Voorlichting en begeleiding

Gebleken is dat nieuwe medewerkers behoefte hebben aan meer en vollediger informatie op het gebied van HR. Hieruit is een aantal actiepunten voortgekomen. "Human Resources geeft sinds kort in het introductietraject een presentatie over HR en de HR-instrumenten, maar ook over de ARBO-wet. Wij hebben in samenwerking met PR een voorstel gedaan voor het samenstellen van een naslagwerk voor medewerkers. Daarnaast zal worden vastgelegd welke informatie op de HR-borden in elk kantoorpand wordt gehangen", aldus Anja. Een ander initiatief op dit gebied is het onlangs verschenen sociaal jaarverslag. Veiligheid, gezondheid (waaronder ziekteverzuim) en welzijn zullen in de nabije toekomst wellicht een vast gesprekspunt worden tijdens een functioneringsgesprek.

### Controle en begeleiding ziekteverzuim

Human Resources verstrekt maandelijks een overzicht van het ziekteverzuim aan de leidinggevenden. Het verzuim zal op deze manier inzichtelijker worden. Mede op basis van deze gegevens kan begeleiding van zieke medewerkers worden geoptimaliseerd. Daarnaast kan onderzocht worden wat de

oorzaken zijn van langdurig ziekteverzuim zodat hier preventief op ingespeeld kan worden. Dit zou, evenals bedrijfsmaatschappelijk werk, kunnen worden uitgevoerd door een ARBO-dienst. Op basis van de gegevens over het ziekteverzuim in 1993 trekt HR conclusies voor het formuleren van een ziekteverzuimbeleid.

Gisella: "De actiepunten ten aanzien van de kantoormedewerkers liggen op het gebied van beeldschermwerk, laserprinters en kopieerapparatuur en bedrijfszelfbescherming. Het Ministerie van Sociale Zaken heeft de brochure "Veilig werken met beeldschermen" uitgebracht. Binnenkort zal HR in Pepers een artikel plaatsen over het werken met beeldschermen. Wij zullen bij de arbeidsinspectie ook richtlijnen aanvragen voor het werken met laserprinters en kopieerapparatuur." Een preventief beleid ten aanzien van bedrijfszelfbescherming zal worden ontwikkeld. Hierbij valt te denken aan EHBO-cursussen, verbanddozen op kantoor, procedures voor brandbestrijding en ongevallen, en brandveiligheid.

Naast al deze actiepunten wordt uiteraard ook een beleid ontwikkeld voor de arbeidsomstandigheden waaronder medewerkers van Pink Elephant bij klanten hun werkzaamheden moeten uitvoeren. Op dit moment zijn de account managers verantwoordelijk voor de controle op de kwaliteit van de arbeidsomstandigheden bij de klant.

Anja en Gisella: "We benadrukken dat arbeidsomstandigheden zowel een zorg zijn voor de werkgever als voor de werknemers. We zullen dan ook een gezamenlijke inspanning moeten leveren om de arbeidsomstandigheden bij Pink Elephant te optimaliseren. Vooral voor veldmedewerkers geldt: heb je problemen met de arbeidsomstandigheden, neem dan contact op met je HR-medewerker of met je field manager. We kunnen natuurlijk alleen problemen oplossen als ze bekend zijn." ■



## Kort nieuws

- L+T Hardware heet voortaan INFRACARE.

# INFRACARE

Deze nieuwe naam is beter van toepassing op het totaal van activiteiten die de onderneming tegenwoordig ontplooit, inspelend op de veranderende marktbehoeften. INFRACARE houdt zich voornamelijk bezig met het automatiseren van werkplekken. Het bedrijf levert daarvoor alle benodigde PC-hardware en standaard software, netwerken en randapparatuur. "Wij leveren niet alleen de technische infrastructuur, maar zorgen ook dat medewerkers meteen met hun computer aan de slag kunnen. Het implementeren van operationele werkplekken heeft de toekomst. Ons producten- en dienstenpakket is daar nu volledig op afgestemd," aldus directeur G. Pappôt van INFRACARE. Het bedrijf mag zowel het bedrijfsleven als de (semi)-overheid rekenen tot zijn opdrachtgevers waaronder een groot aantal gemeentes, waterschappen en Kamers van Koophandel. Bij INFRACARE werken ruim zeventig mensen.

- Op dinsdag 26 april jongstleden is het Jaarverslag 1993 van RCC-Groep in het Rijksmuseum gepresenteerd aan de pers.
- Op donderdag 1 september aanstaande organiseert RCC-Groep voor klanten en relaties een congres met de titel 'Verboden in te halen, de choreografie voor de elektronische snelweg in Nederland'. Doel van het congres is RCC-Groep positioneren als breed IT-concern dat zich het vraagstuk van 'de elektronische snelweg' aantrekt en daarvoor een podium creëert. De aankondigingsmailing voor het congres, dat plaatsvindt in het AT&T Danstheater in Den Haag, is medio april verzonden. ■



Op 6, 7 en 8 april jongstleden nam Pink Elephant samen met Bowhouse Data en RCC deel aan de PolitieVak 94, een vakbeurs voor justitie en politie, die door een kleine 5.000 mensen werd bezocht. De eerste beursdeelname in Groepsverband heeft behalve meer naamsbekendheid binnen de doelgroep ook een aantal concrete contacten opgeleverd en is dus zeker voor herhaling vatbaar. ■  
(foto: Nationaal foto-persbureau A'dam)

## Vacatures

Op dit moment zijn er binnen RCC-Groep een aantal vacatures, die hieronder kort zijn omschreven. Medewerkers die geïnteresseerd zijn kunnen zich voor meer informatie wenden tot Hank Kuit (070-3694231).

### Data Process

- Applicatieprogrammeurs  
Standplaats: Amersfoort
- Administrateur  
Standplaats: Amersfoort

### RCC informatieservices

- IT-QA manager/hoofd kwaliteitszorg  
Standplaats: Apeldoorn
- Systeemontwerpers/technisch ontwerpers  
Standplaats: Zoetermeer/Gouda
- Accountmanager/Consultant/  
Projectmanager  
Standplaats: Zoetermeer/Apeldoorn
- Secretaresse  
Standplaats: Zoetermeer

### L+T Informatica

- Communicatie-specialist  
Standplaats: Eindhoven

### Bowhouse Data

- Sales representative professionele dienstverlening  
Standplaats: Utrecht

### Onderwijs Automatiseringsbureau

- (ervaren) Clipper-programmeur  
Standplaats: Nieuwegein

### Pink Elephant Public Sector

- Senior human resources medewerker  
Standplaats: Voorburg

### Pink Elephant Education & Development

- Docent methoden en technieken  
Standplaats: Voorburg

### Pink Elephant Finance

- Human Resources Medewerker  
Standplaats: Voorburg

# Stage bij Microsoft

In maart hebben vier Pinkers (Marcel Schrijvers, Ron van Westbroek, Michael van Haren en ondergetekende) stage gelopen bij de afdeling Product Support Service (PSS) van Microsoft. Naast de Pinkers namen ook twee medewerkers van Digital deel aan de stage. Microsoft organiseert deze stages, omdat zij de support van haar eigen afdeling wil verplaatsen naar diverse gecertificeerde partners (zie elders in deze Pepers).

door Bernice Weijzen

Na een intensieve training hebben Ron en ik meegedraaid met de Windows for Workgroups support afdeling en Marcel en Michael met de Word for Windows support afdeling. Windows for Workgroups is een peer-to-peer netwerkvariant van Windows; het kan echter ook standalone draaien en wordt aangeraden als de snelste Windows-versie.

Wij werden ontvangen door Marco Diels, hoofd afdeling PSS, die ons rondleidde in het gebouw. Al snel werden de Microsoft normen en waarden duidelijk: trek alsjeblieft aan waar je je lekker in voelt. Het introductiefilmpje gaf de bedrijfscultuur aan: Amerikaans.

klant met een keuze-systeem direct de gewenste support groep bereiken. Elke engineer heeft tenminste twee pc's op zijn bureau; één met de Engelstalige versies en één met de Nederlandstalige versies van de diverse pakketten. De support engineers werken met een head-set en hebben vijf tot zes uur per dag telefoondienst (hot-line). De rest van de tijd besteden ze aan het oplossen van langlopende problemen.

Microsoft probeert zoveel mogelijk problemen direct op te lossen. Het motto luidt:

netwerkbeheerders en kunnen aangedragen opties zelf uit proberen. Veel problemen hebben betrekking op verouderde video- of printer-drivers. Om dit op te vangen worden updates van de drivers op het Bulletin Board van Microsoft gezet.

Ook installatie-problemen komen veel voor: de Engelse versie van DOS 6.2 over de Nederlands versie van DOS 6.0 installeren kan niet, bij het installeren van WFW samen met een Novell netwerk is de volgorde van de verschillende acties erg belangrijk. In een uitgebreide knowledge base staan artikelen met bekende problemen en mogelijke oorzaken. Deze database wordt door de support afdelingen over de hele wereld

## Een kijkje achter de schermen

Om ons niveau te bepalen werd een Exin-toets voor DOS en Windows afgenomen. Op het onderwerp Printing & Fonts bleken de meesten nogal laag te scoren, waarna een extra training werd ingelast. Vervolgens kregen we tweeënhalf dag training in Windows for Workgroups (WFW) 3.11, waarbij werd uitgegaan van voorkennis van WFW 3.10. Voor de Word-stagiaires volgde nog een aantal dagen Word-training.

### Call-screeners

De support afdeling is gevestigd in een zogenaamde kantoortuin. Tussen de bureaus staan schotten met speciale geluiddempende bekleding. Zo zitten je collega's dichtbij om even iets te vragen, maar heb je geen last van overleggende collega's.

Een klant die de support afdeling belt, komt, als het niet te druk is, bij een van de vijf 'call-screeners' terecht, die het klantnummer of de naam en andere gegevens van de klant invoert. Vervolgens wordt de klant doorgeschakeld naar de gewenste support groep. Als het telefoontje bij de 'engineer' binnenkomt, verschijnt er tegelijk een pop-up met informatie over de klant op het beeldscherm van de engineer. Komen er meer telefoontjes binnen dan er call-screeners zijn, dan kan de

beter een half uur met een klant aan de lijn en een opgelost probleem, dan vijf minuten en een klant die nog tien keer terug moet bellen. Ongeveer 80% van de problemen wordt direct opgelost. Bij de overige problemen moet een zogenaamd Microsoft-diagnostics rapport bekeken worden. De engineers werken overigens niet helemaal zonder tijdsdruk: een indicatie-lampje geeft aan hoeveel wachtenden er nog in de rij staan.

De support afdeling is het gezicht van Microsoft naar de klanten toe en daarom is het erg belangrijk dat klanten goed en vriendelijk geholpen worden. Als een engineer een moeilijke klant heeft gehad, neemt hij even pauze om tot rust te komen. Zou hij direct doorgaan, dan zou de volgende klant kunnen merken dat hij ontevreden is.

### Veel variatie

Om een indruk te krijgen van de problemen die binnenkomen, hebben we een aantal dagen meegeluisterd met de engineers. De engineers die Windows For Workgroups supporten, doen dit meestal in combinatie met DOS en Windows. De variëteit in problemen en in klanten is groot; sommige gebruikers moeten stap-voor-stap naar een oplossing gebracht worden, anderen zijn

aangevuld en is in verschillende groepen ingedeeld. Als een klant belt met een onbekend probleem kan de engineer op keywords zoeken in een aantal geselecteerde groepen. Een gedeelte van deze database is voor support professionals op CD-ROM verkrijgbaar.

### Conclusie

Wij hebben het een ontzettende leerzame tijd gevonden bij Microsoft, vooral omdat we zelf konden aangeven waar we extra training in wilden. De Helpdesk van Microsoft was voor ons een voorbeeld van hoe een goed georganiseerde Helpdesk kan draaien. ■

Pink Elephant neemt sinds 1 mei samen met zusterbedrijven Data Process en Infracare deel aan het Microsoft Solution Partner (MSP) programma. Dit programma is opgezet om organisaties die met de steeds complexer wordende producten van Microsoft werken adequaat te kunnen ondersteunen en adviseren. Juist omdat Microsoft niet alle terreinen van support zelf wil en kan verzorgen, worden samenwerkingsverbanden aangegaan met gespecialiseerde kwalitatief hoogwaardige IT-bedrijven.

## Optreden als Solution Partner van Microsoft biedt nieuwe kansen

Pink Elephant is nu officieel een MSP Support Centre. Deelname aan dit programma heeft als voordeel dat bepaalde expertise van de producten makkelijker beschikbaar is.

Bovendien zal Microsoft haar klanten adviseren voor bepaalde ondersteuning te rade te gaan bij de MSP partners. Jaarlijks geeft Microsoft een boek uit waarin alle deelnemers aan het programma zich presenteren. Zo werken we ook aan het vergroten van de bekendheid van onze dienstverlening.

Pink Elephant Industry is de werkmaatschappij die veel dienstverlening rondom producten van Microsoft aanbiedt. Een goed voorbeeld hiervan is de dienstverlening rond Windows en Windows NT. Daarom staat het projectteam van Pink Elephant onder leiding van Robert van Oirschot, werkzaam bij Industry. Dit projectteam houdt zich bezig met het invoeren van een helpdesk waar klanten terecht kunnen met al hun vragen over beheer en integratie van Microsoft producten. Ook worden structuren opgezet voor een

effectieve uitwisseling van kennis en ervaring op dit terrein met Data Process en Infracare. Zij zullen zich ook afzonderlijk als MSP profileren; Data Process als Development Centre en Infracare als Integration Centre. Vooralsnog zal de MSP helpdesk worden ondergebracht bij de interne helpdesk van Pink Elephant aan de Zwartelaan 24.

De beoogde datum waarop dit Microsoft Solution Partner Support Centre van start gaat is 1 juni aanstaande. ■

## .....Identificatieplicht.....

### Algemeen

In de Wet op de Identificatieplicht is bepaald dat personen in bepaalde, nader omschreven, gevallen hun identiteit dienen te bewijzen. Zij zullen moeten aantonen wie ze zijn aan de hand van hun paspoort, gemeentelijke identiteitskaart of (jeugd)toeristenkaart. In situaties waarin de nationaliteit niet van belang is, mag ook het rijbewijs worden getoond. De wet heeft tot doel zwartwerken, fraude, illegale tewerkstelling, witwassen van zwart geld, zwartrijden en voetbalvandalisme beter te bestrijden.

### Verplichtingen van de werkgever

De wet legt, in het kader van de bestrijding van de illegale arbeid en het tegengaan en voorkomen van premie- en belastingfraude, de volgende verplichtingen op:

- het controleren van de identiteit van de nieuwe werknemer bij indiensttreding, de z.g. verificatieplicht;
- het maken van een afschrift van het identiteitsbewijs van de werknemer, het bewaren van dit afschrift en het opnemen van aard en nummer van het identificatiedocument in de (loon)administratie;
- verificatie van de identiteit van werknemers in bestaande dienstverbanden;

### heeft ook voor Pink en Pinkers consequenties

Bron: VNO Bulletin Special, 22 maart 1994

Met ingang van 1 juni aanstaande treedt de Wet op de Identificatieplicht (WID) in werking. De consequenties van deze wet voor werkgevers en werknemers belichten we hieronder.

- het treffen van zodanige maatregelen dat de werknemers gedurende hun arbeidstijd terstond kunnen voldoen aan de verplichting hun identiteitsbewijs ter inzage te verstrekken aan een autoriteit (zorgplicht).

### Verplichtingen van de werknemers

- Bij indiensttreding moeten medewerkers zich identificeren met een Nederlands paspoort, een gemeentelijke identiteitskaart of een toeristenkaart. Niet-Nederlanders kunnen zich identificeren met een verblijfsdocument, een vluchtelingenpaspoort, een vreemdelingenpaspoort of een niet-Nederlands pas-

poort, waarin door de vreemdelingendiensten een 'vergunning tot verblijf' is aangetekend. Een rijbewijs kan niet gebruikt worden.

- Werknemers die al in dienst zijn, zijn verplicht tussen 1 juni 1994 en 1 juni 1995 een identiteitsbewijs te laten zien wanneer de werkgever daar in verband met de wettelijk verplichte inhaalslag om vraagt.
- Alle werknemers moeten, als zij zich op het werk bevinden, op verzoek van daartoe bevoegde personen, altijd een identiteitsbewijs laten zien. Bij deze controles is, naast de eerder genoemde documenten, ook het rijbewijs een geldig identificatiebewijs.

Het niet voldoen aan deze verplichtingen is strafbaar. Zo kan de werkgever een boete krijgen wanneer hij niet aan de zorg- en/of verificatieplicht voldoet en kan de werknemer bij het niet kunnen of willen tonen van een identiteitsbewijs op de werkplek meegenomen worden naar het politiebureau en eveneens een boete krijgen.

### Vragen

Voor verdere vragen over de identificatieplicht kun je je wenden tot je Human Resources medewerker. ■

Sinds 1 april jongstleden is Rogier Jacobs (33) field manager bij Pink Elephant Industry. Daarvoor werkte hij als account manager bij Public Sector.

Rogier vertelt waarom hij deze overstap heeft gemaakt, maar eerst kijken we terug op zijn gevarieerde loopbaan binnen Pink.

## Begonnen als studerende I/O operator

door Jolanda de Wit



vragen te beantwoorden over Pink, carrière-mogelijkheden, lease-auto's et cetera. Kwam hij in die tijd nog wel aan studeren toe? "Niet echt, maar ik vond het wel een leuke uitdaging die combinatie van studie, projectbeheerderschap en een duidelijk stijgende lijn in de complexiteit van de werkzaamheden. Ik heb wel eens uitgerekend dat ik van de vijf jaar die ik als part-timer heb gewerkt, dik drie jaar aan uren heb gedraaid."

Vervolgens ging Rogier zes weken naar Parijs, waar Pink toen een kantoor had. "Bij TDF, een soort kruising tussen onze NOS en PTT Telecom, diende zich een project aan voor nachtdiensten I/O operations. Jeroen van Dullemen, nu business unit manager Produkten, werkte daar al als IMS-beheerder. Op papier had ik wel een MVS achtergrond, maar in de praktijk was dat toch wat minder. Ik was echter een van de weinigen die redelijk Frans sprak en gelijk naar Parijs kon gaan. De eerste nachtdienst was een drama, alles ging fout. Na een slapeloze nacht heb ik de volgende dag doorgebracht met bellen naar een van de echte MVS specialisten bij

Pink in Nederland. Hij heeft mij een telefonische speedtraining gegeven. De tweede nachtdienst heb ik samen met Jeroen gedaan. Het ging toen gelukkig allemaal perfect, waarna ik meteen alles gedocumenteerd heb."

Met de korte doch krachtige MVS-ervaring uit Parijs kwam Rogier vervolgens terecht bij de Postbank in Leeuwarden. We spreken nu over eind 1989. De projectbeheerder, Jan Piet Booi, beschikte over een ruime pool van Pinkers, zodat Rogier eindelijk weer eens wat tijd aan zijn studie kon besteden.

Na zijn scriptie en de laatste tentamens rondde Rogier eind 1990 zijn studie in Groningen af en ging enthousiast op zoek naar een full-time baan. Rogier: "Ik kwam door de selectie voor belastingadviseur bij de overheid en had diverse gesprekken bij belastingadvieskantoren. Daardoor kreeg ik een concreet beeld van wat het dagelijkse werk zou gaan inhouden. Het sloot echter niet aan bij wat ik wilde en leuk vond. Omdat ik geen toekomst zag in de fiscaliteit en al een goede band had met Pink was de keuze niet echt moeilijk. In april 1991 trad ik full-time in dienst bij Pink Elephant Project Engineering."

### Drie-eenheid

In zijn functie van 'Medewerker Marketing/Acquisitie' was hij een van de mensen die nieuwe klanten probeerde te verwerven. Eind 1991 kwam echter de explosieve groei in IT tot stilstand. Ook binnen Pink was dit duidelijk merkbaar. "We werden ons bewust van het feit dat we ons meer gestructureerd moesten inspannen om te kunnen anticiperen op de marktontwikkelingen. Om beter in te spelen op de veranderingen in de markt moesten er twee zaken worden aangepakt; een betere structurering van het dienstenpakket en een effectievere benadering van de markt." Halverwege 1992 werd de herstructurering doorgevoerd, waarin we van dienstgerichte naar branchegerichte werk-

Rogier: "In 1985 trad ik als part-timer in dienst bij Pink Elephant Project Engineering. Ik studeerde Belastingrecht aan de Rijksuniversiteit van Groningen en kon wel een zakcentje gebruiken. Omdat er in die tijd nog geen project in het Noorden was, kon ik niet direct aan de slag. Na een paar maanden kwam echter het eerste PEPE-project in het Noorden: I/O operations bij de NAM in Assen. De projectbeheerder was Herman Schippers, die ook nog steeds bij Pink werkt."

Na ongeveer een jaar eindigden Rogiers werkzaamheden in Assen. Vervolgens ging hij aan de slag bij Averro. "Averro was een DOS-site. Samen met vijf andere part-timers hield ik me bezig met console operations. Ik werd tevens projectbeheerder. Na ongeveer negen maanden fuseerde Averro met FBTO, waar inmiddels ook Pinkers werkzaam waren. Beide projecten werden in elkaar geschoven. Behalve console operations bestonden de werkzaamheden uit I/O operations en werkvoorbereiding." Na afloop van dit project ging Rogier aan de slag bij de Informatiseringsbank in Groningen, waar sinds die tijd I/O operations, console operations en systeembeheer wordt verzorgd. Bij al die wisselingen van projecten veranderde de werkomgeving natuurlijk ook. De werkmatschappij Education bestond in die tijd nog niet; de opleidingen werden verzorgd door medewerkers die de meeste kennis in huis hadden. "Zo heb ik een keer een MVS-cursus gehad van Martin van Kesteren. Martin doceerde uit een 'geleend' boek en bekende zelf nog nooit met een MVS-systeem te hebben gewerkt. Toen kon dat allemaal nog," aldus Rogier.

### MVS specialist

Naast het projectbeheer van de Informatiseringsbank heeft Rogier tijdelijk als full-time projectbeheerder bij de afdeling girobetaalkaarten van de Postbank in Arnhem gewerkt. Hij was daar verantwoordelijk voor de planning op het project van 22 mensen. Omdat er op dit project veel nieuwe Pinkers werkten, was voor Rogier ook een taak weggelegd om

vervolg op pagina 8

## Rogier Jacobs

vervolg van pagina 7

maatschappijen gingen, die het complete dienstenpakket aanbieden in een eigen branche. Daarnaast is het aantal commerciële medewerkers sinds half 1992 sterk uitgebreid. Rogier: "Door ook mensen met verkoopervaring van buiten aan te trekken is het sales- en markt bewustzijn gegroeid en heeft de verkooporganisatie handen en voeten gekregen. In de nieuwe organisatie werd ik account manager bij Pink Elephant Public Sector. Vanuit mijn acquisitie-achtergrond richtte ik me met name op de 'new names' markt. De meeste andere account managers die voorheen werkzaam waren als branche managers namen veelal hun bestaande klantenkring mee. Na twee jaar is dat aardig uitgekristalliseerd."

Onlangs maakte Rogier de overstap naar field management. Rogier: "Ten eerste wil ik het graag doen om me persoonlijk verder te ontwikkelen. Ik denk dat Pink een organisatie is die graag generalistische specialisten wil; 'job-rotation' is daarbij belangrijk, zowel in het veld als op stafniveau. Persoonlijke groei is bovendien goed voor de groei van het bedrijf. Veel Pinkers vinden het niveau en de kwaliteit van de dienstverlening van Pink Elephant vanzelfsprekend. Maar als ik kijk naar wat wij zeven jaar geleden aanboden in verhouding tot vandaag, dan is dat oneerbiedig uitgedrukt een 'tape slingeraar' vroeger en tegenwoordig een interim manager of een organisatieverbeteringstraject. Wie weet wat het over zeven jaar zal zijn. Daarnaast merkte ik dat in de markt de vraag- en probleemstelling veranderde, daarmee wil ik graag voeling houden en zien hoe de organisatie hierop anticipeert. Een field manager is meer betrokken bij de uitvoering van de dienstverlening dan de account manager. Tenslotte vind ik het leuk om meer met de Pinkers zelf te maken te hebben." Rogier is van mening dat ervaring als account manager afgewisseld met field managers-ervaring een positieve bijdrage kan leveren aan de ontwikkeling van de (verkoop)organisatie. Een account team bestaat uit een drie-eenheid; account manager, field manager en de medewerker(s). De rol van de medewerker(s) ligt op het technische, inhoudelijke vlak. De field manager is project verantwoordelijk en HR-sturend, terwijl de account manager op zijn beurt project-potentieel genereert. En zo speelt ieder zijn eigen rol in het succes van de organisatie. ■

## Vacature

**Werkmaatschappij** : Pink Elephant Education & Development  
**Functie** : Docent methoden en technieken  
**Reden** : Uitbreiding  
**Aantal 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 assessmentsituaties, 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 of Inge van der Ploeg, Postbus 106, 2270 AC Voorburg. De sluitingsdatum is veertien dagen na het verschijnen van de advertentie. Voor meer informatie kun je ook bij hen terecht (070-3694231).

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

## Vacature

**Werkmaatschappij** : Pink Elephant Finance  
**Functie** : Human Resources medewerker (m/v)  
**Reden** : Uitbreiding  
**Aantal 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)studies 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 of Inge van der Ploeg, Postbus 106, 2270 AV Voorburg. De sluitingsdatum is veertien dagen na het verschijnen van de advertentie. Voor meer informatie kun je ook bij hen terecht (070 - 3694231).

De SecurityScan projectgroep: v.l.n.r. staand: Jan Willem Smit, Dirk-Jan de Haan, Wim van den Bosch, Bram de Vuijst, René van 't Veen; zittend: Albert Brouwer, Joop Bautz en Ron van der Burg.



Kennis en ervaring  
gebundeld in  
SecurityScan

## Onderzoek naar beveiligingsbeleid

door André Baanders (RCC)

Binnenkort start bij het RCC-reken-centrum een pilot waarin de IT-beveiliging wordt onderzocht met een nieuw hulpmiddel: *de SecurityScan*. Dit is de eerste gelegenheid voor Pink Elephant en RCC om hun gezamenlijk ontwikkelde produkt voor het doorlichten van beveiligingsprocessen te testen in de praktijk. Met de opgedane ervaringen worden de laatste puntjes op de i gezet voordat de SecurityScan aan de markt wordt aangeboden. Een interview met de projectgroepleden Wim van den Bosch (Pink) en Albert Brouwer (RCC).

Over het resultaat van de samenwerking zijn Wim en Albert zeer tevreden: "De methodische kennis van Pink (Capability Maturity Model) en de inhoudelijke IT-beveiligingskennis van RCC hebben tot iets moois geleid." Zowel Pink Elephant als RCC gaan het produkt op de markt brengen, ieder in zijn eigen segment. In situaties die daarom vragen, en waar het kan, gebeurt dit gezamenlijk.

### Wat is de SecurityScan?

Wim van den Bosch, consultant bij Public Sector: "Het is een kortlopend onderzoek net zoals de PinkScan. In een gemiddelde doorlooptijd van vier tot zes weken kijken we dan naar de mate waarin organisaties in staat zijn om zichzelf adequaat te beveiligen. Daarmee onderzoek je de kwaliteit van de beveiligingsorganisatie. De Scan geeft geen antwoord op de vraag of de IT-beveiliging goed is. Luidt de conclusie echter dat de voorwaarden aanwezig zijn voor een adequaat beveiligingsbeleid en -proces, dan mag je daar conclusies aan verbinden voor de genomen maatregelen."

De SecurityScan valt uiteen in drie delen, te weten oriëntatie, onderzoek en rapportage/presentatie. In het eerste deel wordt de opdracht geformuleerd, de probleemstelling nader uitgewerkt en de organisatiestructuur in kaart gebracht. Tevens worden samen met de opdrachtgever de functionarissen die aan

het onderzoek meewerken uitgezocht en vervolgens voorgelicht door middel van een presentatie.

Op basis van interviews met medewerkers worden in het onderzoeksgedeelte de beveiligingsprocessen beoordeeld. Hierbij wordt gewerkt volgens de fasen die het NGI hanteert voor risicomanagement, te weten: definiëren uitgangspunten, afhankelijkheidsanalyse, opstellen beveiligingsbeleid en -plan, implementatie maatregelen en controle/audit. Er wordt vooral gekeken naar de activiteiten die de organisatie ontplooit in elke fase. Het is belangrijk dat het beleid en de daaruit voortvloeiende maatregelen worden gedragen door de medewerkers. Het resultaat van de Scan is een rapport waarin de onderzoeksresultaten (grafisch) worden gepresenteerd.

### Voor wie is de Scan bedoeld?

Albert Brouwer: "Voor middelgrote en grote organisaties, zoals rekencentra die hun beveiligingsbeleid levend willen houden of moderniseren. We betrekken in het onderzoek alles wat te maken heeft met informatiebeveiliging, dat wil zeggen exclusiviteit, beschikbaarheid, integriteit en controleerbaarheid. We beginnen met een onderzoek in de eigen omgeving, bij RCC dus. Die pilot wordt gebruikt om de randvoorwaarden rond deze adviesdienst verder in te vullen. Het produkt moet eerst helemaal klaar zijn, inclusief gebruikershandleiding, standaardrapportage, -offerte en -presentatie, voordat we het gaan verkopen." ■


 uit  
de  
pers

## Hans van Mierlo als gast in directie RCC-Groep

Uit: De Werkgever van 7 april 1994

De Werkgever, het 14-daags magazine van het Nederlands Christelijk Werkgeversverbond NCW, publiceerde in haar uitgave van 7 april jongstleden een interview met Michiel Westermann, lid conserndirectie RCC-Groep.

Michiel Westermann heeft, tijdens het Platform Globalisering op 24 maart jongstleden, als eerste ondernemer een Tweede-Kamerlid (D'66 voorzitter Hans van Mierlo) uitgenodigd met hem 'een team' te vormen in de directie van RCC-Groep. De uitnodiging vond plaats in het kader van het project 'Transfer Ondernemer en Politiek', waarmee

Jong Management NCW de kloof tussen ondernemers en politiek wil overbruggen. "Van Mierlo heeft op mijn uitnodiging positief gereageerd. Na de verkiezingen bekijken we of hij er gevolg aan kan geven. Als hij minister wordt, gaat wellicht zijn opvolger in de fractie met mij in zee", aldus Michiel. ■

## Roze jongensdromen

Uit: PW Gids voor Personeelsmanagement  
april 1994

PW publiceerde in de serie 'Portretten' van hoofden PZ een interview met Hank Kuit.  
Een samenvatting.

Hank vertelt dat kennis het produkt van Pink Elephant is en dat dus vooral wordt geïnvesteerd in het opleiden van de medewerkers. Een voorbeeld is de opleiding HEAO-BI/BA bij Rijkshogeschool IJsselland, die 120 medewerkers doorlopen. Vervolgens gaat hij in op het werving- en selectiesysteem dat Pink Elephant hanteert. Over loopbaanplanning zegt hij: "Wij leggen de verantwoordelijkheid voor de loopbaan bij de medewerker, die uit de carrière kan halen wat hij wil. De een is vooral uit op geld verdienen, een ander zoekt status en een derde wil met leuke dingen bezig zijn. De kunst in een bedrijf waar de meeste mensen voor een jaar gedetacheerd zijn, is hen zich toch Pinkers te laten voelen. Bij functioneringsgesprekken is het niet zo dat de manager mededeelt. De medewerker is verantwoordelijk voor het gesprek en geeft op een actielijst aan wat hij gaat doen en wat van de vorige keer gehaald is. Er is een HR-mede-

werker - oftewel een loods - per honderd medewerkers heel intensief bezig met carrière counseling. Ze houden een spiegel voor."

Over zichzelf zegt Hank: "Ik kwam bij Pink een jaar nadat de directie 'Management Team van het jaar' was geworden. Dus ging ik eerst eens kijken wat de succesformule was. Wat ons uniek maakt, is dat twee keer per jaar de loopbaanvorderingen van medewerkers grondig worden besproken met het HR-management, de loods, de field manager en de directie van de werkmaatschappij. Dat controlesysteem op loopbanen gebeurde allemaal heel informeel. Ik ben begonnen de adhocracy te structureren, zonder het kind met het badwater te willen weggooien. Wie groeit, heeft tenminste richtlijnen nodig. Ik denk dat ons HR-beleid de basis is van het succesverhaal achter Pink Elephant." ■

## Vloot van Swaziland is zoek

Uit: Algemeen Dagblad van 15 april 1994  
(ingestuurd door een anonieme medewerker)

Swaziland is zijn vloot kwijt. Minister Ephraem Magagula, verantwoordelijk voor die vloot, werd maandag bij de parlements-zitting in Mbabane, de hoofdstad van Swaziland, door een parlements-lid gevraagd: "Waar is onze vloot eigenlijk?" Minister Magagula zei dat zijn ministerie dat niet wist. "Ergens op een zee, denken we."

Volgens een plaatselijke krant ging de minister voort: "Op een gegeven moment stuurden we een groepje onderzoekers er op uit om 'Swazimar' te vinden, maar dat lukte hen niet. Dus zijn we het schip kwijt." Swaziland is een enclave, een onafhankelijk koninkrijk aan de oostelijke grens van Zuid-Afrika. Het land heeft geen haven. ■

# Geïnteresseerd in een MBA-opleiding?

De opleiding wordt geheel in het Nederlands verzorgd, duurt drie jaar en wordt afgesloten met een 'dissertatie'. Onderwerpen die aan de orde komen zijn ondermeer: financiën, marketing, strategie en organisatie. De deelnemers krijgen een mentor uit het eigen bedrijf toegewezen, die hen begeleidt gedurende de gehele opleiding en vooral ook bij het uitvoeren van de praktijkopdrachten. Bij Pink Elephant is deze mentor veelal een directeur.

Gerekend moet worden op een tijdsbelasting van gemiddeld 12 uur per week, voornamelijk in de eigen tijd. Vaste onderdelen zijn drie-wekelijkse bijeenkomsten waarin kleine groepen de vragen uit de behandelde stof doornemen en maandelijkse bijeenkomsten voor begeleiding door een docent van Business School Nederland (de organiserende instantie). De docenten van de school zijn allen werkzaam in de praktijk, bijvoorbeeld als adviseur, manager of hoogleraar.

Op 1 september kan een tweede groep cursisten beginnen aan de MBA-opleiding in RCC-Groepsverband die wordt verzorgd door Pink Elephant Education. Het programma is, sinds de vernieuwde opzet die eind vorig jaar is geïntroduceerd, sterk op de praktijk gericht. De examens bestaan dan ook uit projecten die in de eigen werkomgeving moeten worden uitgevoerd.

De ervaringen van de eerste groep cursisten, afkomstig van Pink Elephant en een aantal zusterbedrijven, zijn door het hoge praktijkgehalte en de kwaliteit van de gastsprekers zeer positief. De opgedane kennis kan direct worden toegepast, hetgeen leidt tot een hoog rendement van de opleiding. Niet alleen voor de cursisten, maar ook voor de deelnemende bedrijven.

## Criteria en aanmelding

Om in aanmerking te komen voor deze MBA-opleiding, moet je voldoen aan de volgende criteria:

- afgeronde HBO of universitaire opleiding
- minimaal twee jaar in dienst zijn
- gemotiveerd zijn om gemiddeld 12 uur per week aan eigen tijd aan de opleiding te besteden
- management potentieel

Er wordt gestreefd naar een groep van 15 cursisten afkomstig uit verschillende bedrijven van RCC-Groep.

Als je in aanmerking denkt te komen, neem dan contact op met je loods. Deze is ingelicht over de opleiding en de inhoud ervan. Doe dit wel vóór 31 mei aanstaande. De selectie zal uiteindelijk worden gedaan door je directeur. Het is dus zeker niet gezegd dat alle aanmeldingen gehonoreerd kunnen worden. ■

## .....Verhuizing Public Sector.....

Met ingang van **25 april** is Pink Elephant Public Sector verhuisd.

Nieuwe adres:

**Regulusweg 15, Den Haag**  
(Binckhorst)

Telefoon 070-3694231

Fax 070-3351357

Postbus 106 2270 AC Voorburg



## Businessplannen boekje voor alle medewerkers

Binnen enkele weken ontvangen alle medewerkers een boekje met een samenvatting van de businessplannen voor 1994.

De organisatie-doelstellingen worden daarin in een breder toekomstperspectief gezet. De bedoeling is dat het boekje informatief is zowel voor de vele nieuwe medewerkers die Pink Elephant in het laatste jaar heeft geworven, als voor ervaren Pinkers.

Het is een initiatief van Pink Elephant Finance dat is overgenomen door de overige werkmaatschappijen. Het boekje wordt gepresenteerd op de projectbeheerdersvergaderingen, waarna het naar alle medewerkers verzonden wordt. ■





Ook al voorspelt Peter Timofeef de meest verschrikkelijke regen en hagelbuien; dankzij de contacten van Huub Appel is het altijd (op een enkele hagelbui na) mooi weer op de Laan van Poot tijdens de selectiedagen van de Pink Elephant teams. Van de 47 aanmelding gingen uiteindelijk 33 deelnemers de wei in. Het succes van vorig jaar had kennelijk bij een nieuw aantal Pinkers sportieve gevoelens opgewekt. De nieuwe gezichten zorgden ervoor dat de bekende Computasterren met bedenkelijke blikken rondliepen. "Halen we het dit jaar nog wel of worden we gewipt?"

## Selectiedag Computastars

door Henk Willem Tiktak

Op het onderdeel 'zandhappen' was Brendan Smith net iets beter bestand tegen de verzuuring in de benen; 24. Om het de dames makkelijker te maken mochten zij in de breedte van de bak heen en weer. Gevolg: veel meer spierpijn. Kirstie was hier niet te verslaan. Bij het onderdeel 'dribbel' kwam het op balvaardigheid, behendigheid en snelheid aan. Sander Asberg deed er wel erg lang over en verloor hierdoor zijn plek in het tweede team. En gelukkig voorkwam Angelique dat Kirstie weer alle onderdelen kon winnen door haar met een paar honderste van een seconden te verslaan. Training baart kunst!

De hordenloop was zeer ongebruikelijk; eroverheen en de volgende eronderdoor. Ook hier waren Brendan en Kirstie niet te stuiten. De krachtpaters konden hun spieren laten zien bij het discusswerpen; een schijf van twintig kilo voor de heren en tien kilo voor de dames. Arne Werkers en Tom Claessens bleken over de slimste kracht te beschikken. Na het sneuvelen van een paar nagels, bleek bij de dames dat Machteld flink wat aan kracht had gewonnen door het wiegen van de kleine Tessa en maar net haar meerdere moest erkennen in ... Kirstie.

Na de pauze volgde een minuut 'bok springen'. Walter Klerks had thuis waarschijnlijk geoefend, want zijn techniek was niet te evenaren: 47 keer in één minuut. Petje af! Bij de dames was er een spannende strijd om de

tweede plek. Ingrid Smakman kwam een heel eind met haar lange benen, maar Machteld perse er op het eind net drie meer uit. Het dribbelen en scoren met een rugbybal leek meer op een soort 'mens erger je niet'. Onze enige rugbyster Kirstie ging hier behoorlijk de mist in en leerde kennis maken met de laatste plaats. Machteld had duidelijk meer balgevoel en was sneller dan menig mannelijke dribbelaar. Sander was onwaarschijnlijk snel op dit onderdeel en scoorde de maximale

### 'altijd mooi weer'

score. Na dit onderdeel kon iedereen zich voor gaan bereiden op het zwaarste onderdeel: de 400 meter steeple met twee maal de waterbak. Een onderdeel waar de meesten toch wel een beetje tegen opzagen. Er was een hele spannende strijd tussen Edwin Nieuwpoort, Lex van der Hulst en Meindert Osinga, maar ondergetekende wist ze toch nog te verslaan. Bij de dames bleek dat de trainingen van Angelique vruchten af begonnen te werpen. Nog even doortrainen en ze verslaat Kirstie ook op dit onderdeel. Ingrid en Petra Grin knokten hun eigen strijd uit om zich te selecteren voor de vijfde plek in het damesteam. Petra was net een seconde sneller, maar uiteindelijk eindigden ze toch met evenveel punten op vijfde.

Deze warme en sportieve dag werd onder het genot van een hapje en een drankje afgeslo-

ten met de bekendmaking van de selectie voor de voorronde van Computastars op 8 mei in Amsterdam, de nationale finale op 25 juni in Bergen op Zoom en de internationale finale in Sheffield op 10 september.

Brendan en Kirstie gefeliciteerd met jullie overwinning !!!

Huub bedankt voor de hele organisatie !!! Succes met het verdedigen van alle vorig jaar behaalde titels !!! ■

#### De uitslag:

##### Heren 1 team

|    |                    |
|----|--------------------|
| 99 | Brendan Smith      |
| 98 | Henk Willem Tiktak |
| 95 | Rick de Jong       |
| 95 | Meindert Osinga    |
| 89 | Lex van der Hulst  |

##### Heren 2 team

|    |                  |
|----|------------------|
| 87 | Walter Klerks    |
| 85 | Edwin Nieuwpoort |
| 81 | Ed Bontrop       |
| 79 | René Verkerke    |
| 78 | Freek Driesenaar |

##### Dames team

|     |                  |
|-----|------------------|
| 105 | Kirstie Mekking  |
| 61  | Angelique Geilen |
| 52  | Machteld Jurrema |
| 40  | Manon den Dunnen |
| 26  | Ingrid Smakman   |

## Saddle-up and Ride ..... Eerste BerTinus Motortocht op 5 juni

Zoals beloofd in Pepers van april maken wij nu de datum, startplaats en tijd van de eerste BerTinus Motortocht bekend. Zondagochtend 5 juni aanstaande verzamelen wij om 11.00 uur op het Westeinde. Vervolgens worden de motoren warm gereden in de richting van Delft waar de echte BerTinus-route van start zal gaan.

Meer dan 200 kilometer rijplezier staat ons deze dag te wachten, waarbij de snelweg zo veel mogelijk wordt vermeden. De route

houden we nog even geheim; die krijg je zondagochtend 5 juni bij het Westeinde uitgereikt. De eerste BerTinus Motortocht eindigt waar hij begint, in Delft. Daar zullen onder het genot van een afsluitend diner de helmen af en de laarzen uit gaan. Er is dan ruimschoots gelegenheid om de belevenissen van deze ongetwijfeld indrukwekkende dag uit te wisselen.

Het enige wat je nu nog moet doen is zorgen dat je een motorfiets ter beschikking hebt om

mee te rijden in de eerste van een lange reeks van BerTinus Motortochten. Een respectabel aantal van 24 cilinders heeft zich reeds aangemeld bij het organisatie-trio. Laat je motor ronken en volg dit voorbeeld. Je kunt je aanmelden bij:

Frans-Jan Buters: 070-3623180 (privé)  
Robert van Oirschot: 071-215692 (privé)  
Martin Schoenmakers: 030-960526 (privé)

Receptie Westeinde: 070-3873830



Op 2 en 3 april jongstleden vond op Landgoed Te Werve in Rijswijk het internationale voetbaltoernooi van de Koninklijke/Shell plaats.

Jaarlijks strijden Shell Nederland (Te Werve), Shell Duitsland (Rot Gelb), Shell UK (Lensbury) en Shell België (Gent) op vriendschappelijke wijze om de eer.

Dit jaar mocht ook Pink Elephant (als sponsor van H.V.V. Te Werve) van de partij zijn.

## Voetbalteam Pink breekt internationaal door op Shell Paas Toernooi

door Gabe Bierma en Danny Jolink



Het team van Te Werve speelde tijdens het toernooi uiteraard in de door Pink gesponsorde outfit. (Foto: Pevry Press, Voorburg)

De Pink vlag wapperde fier boven het strijdtoneel, de Te Werve spelers droegen trots de naam van de sponsor op de borst en het Pink team was voor de gelegenheid professioneel uitgedost. Het gelegenheidsteam van Pink, bestaande uit sterke voetballers, slimme zaalvoetballers, gewiekste hockeyers en een enkele rugby-speler, bracht vriend en vijand in vervoering met onverwacht goed spel. Aangemoedigd door coach Alexander van der Hoof en enkele toeschouwers werd getracht het ITIL concept in voetbal(kracht)termen te vertalen. Gedurende twee dagen werd op het veld gestreden om de eer, terwijl langs de lijn en op het feest na afloop in informele sfeer relaties werden versterkt.

Gabe doet verslag van de laatste wedstrijd. "Vooraf werd de tactiek doorgenomen, doch niet zonder strubbelingen. Hoewel de spelersgroep met het voorstel kwam om 4-2-4 te spelen, koos Alexander uiteindelijk toch voor het concept 8-1-1. Misschien nog een beetje

met de aanvallende geest (vandaar ook het voorstel tot 4-2-4) en met vers in het geheugen dat het door ons gesponsorde team Te Werve met negen spelers toch nog kon winnen, kwamen we met 2-0 voor. Met de vermoeidheid inmiddels in de benen werd het 2-1. Het pleit voor het inzicht van de coach dat we door de 8-1-1 constructie alsnog op een 2-2 stand uitkwamen en dus een punt van de Engelsen afsnoepten."

Dat een en ander slechts heeft geleid tot een vijfde plaats op een toernooi met vijf teams mag bijzaak heten op dit onaangekondigd mooie Paasweekend. Helaas voor het Pink team konden zij de meegebrachte "Sportsmanship Trofee 1994" niet zelf mee naar huis nemen. Danny reikte de prijs uit aan het Engelse Lensbury, dat vervolgens een staaltje van "real English pub singing" ten gehore bracht.

Pink Voetbalteam, bedankt voor jullie inzet! ■



## Thema- borrel Ivoor "Wat doe jij nou?"

Onlangs organiseerde Ivoor een thema-borrel gewijd aan het onderwerp "Wat doe jij nou?". Een aantal Pink-vrouwen was uitgenodigd om te vertellen over hoe zij hun loopbaan hebben ingevuld. Na de thema-avond over Career Development, waar onder andere de theoretische kant van carrière-plannen werd toegelicht, kregen we nu een aantal praktijk voorbeelden te horen.

door Lucienne van der Meer

Wat zijn hun werkervaringen, hoe zijn ze tot dit werk gekomen en wat willen ze bereiken? Deze vragen stonden centraal in de boeiende presentaties van de vier sprekers, afkomstig uit verschillende hoeken van ons bedrijf: Gisella van Beek (HR medewerker PEI), Jeannette Kalfsternmann (account manager PEPS), Marja Lakwijk (senior medewerker PEI) en Claudia Zuiderwijk-Jacobs (directeur PEED). De afwisseling tussen de verschillende verhalen was bijzonder groot; van "Pink is eigenlijk een hobby van me" en "ik heb wel een plan voor ogen, maar kan daar ook via een omweg naartoe" tot "ik heb vanaf het begin een duidelijke lijn uitgezet en stappen in mijn carrière gemaakt die dit doel ondersteunden".

De laatste spreker was Carin Pipers, loopbaanbegeleider bij RCC. Zij gaf, aan de hand van haar ervaringen, een aantal tips. Samenvattend luiden deze: kies een richting die je op wilt, maar blijf openstaan voor afwijkingen van die gekozen richting. Denk na over leermogelijkheden, investeer in jezelf en grijp kansen en mogelijkheden. Vraag je bij een nieuwe taak niet af "kan ik het wel?", maar kies voor een positievere benadering zoals "onder welke condities kan ik het?". Het was duidelijk dat er niet één succesformule is die je kan toepassen om je doel te bereiken. Wel werd aangegeven dat je moet leren van je voorgaande stappen. Vooral bij Pink is het heel goed mogelijk om na een project te evalueren wat je er van geleerd hebt en te analyseren waar je nu bevindt.

De opkomst van deze themaborrel was helaas niet zo groot, maar de reacties na afloop waren zeer positief. De verschillende verhalen en tips van de sprekers zijn een goede input voor het opstellen van je eigen carrièreplan. ■

**Renée Racovita**

Op donderdag 21 april hebben wij afscheid genomen van onze collega en vriendin Renée Racovita. Vele tientallen Pinkers en een aantal oud-Pinkers waren bij de korte en sobere plechtigheid op de Zuiderbegraafplaats in Rotterdam aanwezig.

Wij zullen Renée niet vergeten; als receptioniste stond zij middenin onze organisatie. Zij was, ook vanwege haar activiteiten betreffende de lease-auto's, ongetwijfeld een van de personen die de meeste Pinkers kende.

En met velen van hen had zij een goede, persoonlijke band. Renée was open, eerlijk en altijd behulpzaam. Ook haar inzet als lid van de Ondernemingsraad, waar zij zich onder andere inzette voor de kinderopvang, zal gemist worden. De waardering voor Renée bleek uit de massale aanwezigheid van Pinkers bij haar begrafenis. Dit heeft Pieter Jan veel goed gedaan. Wij wensen hem alle sterkte toe.

**Beste vrienden en collega's,**

De overweldigende belangstelling op woensdagavond en op de begrafenis op donderdag heeft Renée's familie en mij veel goed gedaan.

Alle oprechte steunbetuigingen en geboden hulp maken dat wij ons niet alleen voelen staan. Ze geven ons de moed en de kracht om de draad zonder Renée weer op te pakken.

Ik dank jullie namens Renée's familie, Daan en Netty en mijzelf voor het waardige afscheid dat jullie haar gegeven hebben en wens ook jullie steun toe in de komende tijd.

Heel veel dank,  
Pieter Jan Visser

**01 Algemeen**

Factbook RCC-Groep - Apeldoorn : RCC-Holding, 1994. - losbladig - Niet uitleenbaar

**04 Economie/management/organisatie**

Process consultation / E.H. Schein. - rev ed. - Addison Wesley, 1988

deel 1: its role in organization development  
deel 2: lessons for managers and consultants

**05 Kwaliteitszorg**

Kwaliteitszorg in dienstverlenende organisaties : de klant is koning maar wie maakt de dienst uit? / J.A. Neijzen, M. Trompetter. - Deventer : Kluwer, 1989. - 312 p.

Quality techniques / C.Barratt, J. Slater, D. Morgan ; CCTA. - London : HMSO, 1992. - 75 p. - (Quality management library)

**06 Project management**

Een informatieplan voor het Computercentrum Girokantoor Amsterdam / A.E.M. Kuyper. - Amsterdam, 1990. - 56 p. + bijlagen in aparte band  
Afstudeerrapport

**07 Marketing/public relations**

Check-mate public relations : 40 checklists voor public relations / H. Aerssens. - Houten : Bohn Stafleu Van Loghum, 1994 - Niet uitleenbaar  
Het direct marketing boek : toepassingen en mogelijkheden voor database gestuurde direct marketing / P. Postma. - Amsterdam : Management Press, 1990. - 297 p.

Feestelijk zaken doen : datagids '94. - Doetinchem : Misset, 1994. - 610 p. Niet uitleenbaar  
Industriële marketing : acquisitie en relatiebeheer / J.A.H. Burgers, F.A. Kense. - Zutphen : Thieme, 1992. - 343 p.

# Bibliotheek

**Aanwinstenlijst maart 1994**

In deze lijst staan de titels van een gedeelte van de boeken die in maart in de bibliotheekcatalogus zijn ingevoerd.

**10 IT algemeen/allerlei**

Detachering in de automatiseringssector in het noorden van België : een marktonderzoek / S. Breedveld. - Leuven, 1991. - 35 p.  
European information technology observatory 1994 / EITO. - Frankfurt/Main : EITO, 1994. - 368 p.

**11 IT beheer**

Facility management : methodiek organisatie beheer infrastructuur / R.R. Hafkamp. - Leidschendam : Lansa publishing, 1994  
Uitbesteden van de informatievoorziening / P.K. van der Vlis. - Delft : TUD, 1993. - 146 p.

**12 IT toepassingen/informatiesystemen**

Expert systemen in een produktie-omgeving / R.H. van Tol. - Voorburg, 1990. - 31 p. Afstudeerrapport  
Gebruikershandboek kantoorautomatisering CBA. - versie 2.02. - Rijswijk : CBA, 1993  
Systeemontwerp informatiesysteem offerte management / T.T. Draisma. - Den Haag, 1993-1994  
deel 1: definitiestudie / basisonderwerp  
deel 2: detailontwerp prototype  
deel 3: eindverslag  
Afstudeerrapport

**13 Systeemontwikkeling/programmeertalen**

Meten is weten / S. Gulzar. - Den Haag, 1994. - 50 p. + bijlagen in aparte band - Afstudeerrapport

**14 Operating systemen**

MVS/ESA data sets. - versie 1.0. - Voorburg : Pink Elephant E&D, 1992 Cursusboek  
MVS/JCL advanced. - versie 3.0. - Voorburg : Pink Elephant E&D, 1992 - Cursusboek  
Windows NT : the next generation / L. Feldman. - Carmel : SMS publishing, 1993. - 423 p.

**15 Applicaties e.d.**

The ABC's of Microsoft Access / R. Cowart. - San Francisco : Sybex, 1993. - 297 p.  
SuperProject 2.0 introduction. - Nieuwegein : Computer Associates Products Nederland bv, 1992. - 2 delen - Cursusboek

**16 Netwerken / protocollen / datacommunicatie / telematica**

Het ISDN boek : toepassingen, kosten/baten, implementatie, technische achtergronden / H. Ekkelkamp, I. Verstraaten, R. Wijbrands. - Amsterdam : Tutein Nolthenius, 1992  
Onderzoek naar vervanging van het redactionele verzendsysteem / L. van Hulst. - Rotterdam, 1990. - 81 p. - Afstudeerrapport

**18 Omgeving/beveiliging**

Introduction of the management of risk / F. Scarff, A. Carty ; CCTA. - London : HMSO, 1993. - 3 p. - (Management of risk library)

**21 Humaniora**

Asterix op Corsica / R. Gosciny, A. Uderzo. - Brussel : Dargaud Benelux, 1993. - 48 p.

## in uit dienst



V.l.n.r. staand: Sigrid Horsten, Marcel Kerkhoff, Maarten van de Vijfeijken, Johan Wensinck en Stefan Goverse; zittend: Jan Willem Koen en Zuzana Daemen-Rieger.



Reinier Verduijn (l) en René Iriks.

### Public Sector

#### In dienst

1/4 René Iriks (ft) en Reinier Verduijn (ft)  
11/4 Jelmer Steenaart (pt)

#### Uit dienst

Leon Zaat (ft)



Eelco de Lang (l) en Karin Kroeze.

### Finance

#### In dienst

1/4 Zuzana Daemen-Rieger, Stefan Goverse, Sigrid Horsten, Marcel Kerkhoff, Jan Willem Koen, Maarten van de Vijfeijken, Johan Wensinck en Eric Vierboom (allen ft).

#### Uit dienst

Arief Alladin (kv), Alexander Berger (pt), Willem Jan van den Brekel (pt), Peter van der Brug (pt), Taeke Castelein (pt), Frank Colijn (kv), Cas van der Graaf (pt), Isabella Hoogstraten (pt), Hans Kortenhorst (pt), Jeroen Kroezen (pt), Bernard Ledeboer (kv), Ernst Jan Meijer (pt), Inge Marit Pols (pt), Pieter Veltman (pt), Marlieke Verheyden (pt), Michiel A. Westermann (pt)

### Industry

#### In dienst

1/4 Eelco de Lang (pt) en Karin Kroeze (ft)  
11/4 Patrick Bergman (ft)  
25/4 Leontien van Loen (ft)  
1/5 Wim Peeman (ft)  
9/5 Rutger Bruin (ft)

#### Mutatie

1/5 Sander van Dedem (pt>ft)

#### Uit dienst

Anne Branger (pt)

## 290 kilo in één autootje



Sinds enige tijd wordt in de verschillende kantoorpanden in Voorburg gewerkt aan afvalscheiding van papier, karton, metaal en groenafval. Met het sparen van alles wat papier heet, steunen we een goed doel. Afnemer van het papier is een basisschool in Voorburg, die met het geld spaart voor leuke projecten, zoals nieuwe speelattributen op de speelplaats.

door Jet van Riel en René Verkerke

Wist je eigenlijk dat het inleveren van papier geld kost? Om een allegaartje van papier te recylen betaalt de school vijf cent per kilo. Als de gemeente Voorburg afvalstoffen (inclusief papier) via de vuilverbranding kwijt wil, kost dat 26 cent per kilo. Door het inleveren van papier door de school, bespaart de gemeente kostbaar gewicht. De gemeente betaalt de school tien cent per kilo voor het papier-scheiden en houdt dus 16 cent per kilo in de knip. De school houdt dan vijf cent per kilo over, waarvan een deel naar de huur van de container gaat.

Ingewikkeld, omslachtig, vindingrijk ..... Maar zeker iets om als Pinkers de schouders onder te zetten. ■

### Geboren

1 april 1994

Juliette Elisabeth Trude  
Dochter van Jo en Nicole Vonck-Brand  
Zusje van Tim

### Getrouwd

Jan ten Hoorn en Greetje de Vries  
(22 april)

Hans Rosenberg en Haya Bernheim  
(23 april)

Jan Willem Smit en Diente Planten  
(7 mei)



2 en 3 mei  
Middle Management extra deel c  
Regulusweg 15, Voorburg

Dinsdag 3 mei  
Netwerkspecialisten traject 1h (mi+av)  
Zaal 005, Westeinde 3a, Voorburg

3 en 4 mei  
Effectief Communiceren met Klanten  
van de Helpdesk  
Zaal 109, Westeinde 3a, Voorburg

5 en 6 mei  
PE-Middle Management 11b  
Zaal 109, Westeinde 3a, Voorburg

Zondag 8 mei  
Voorronde Computastars  
Amsterdam

Maandag 9 mei  
Schriftelijk rapporteren 1a  
Zaal 109, Westeinde 3a, Voorburg

Dinsdag 10 mei  
Windows beheer 3d (av)  
Zwartelaan 24, Voorburg

Dinsdag 10 mei  
ITIL Overview  
Zaal 109, Westeinde 3a, Voorburg

Woensdag 11 mei  
Netwerkspecialisten traject 1i (av)  
Zaal 109, Westeinde 3a, Voorburg

Maandag 16 mei  
Schriftelijk rapporteren 1b  
Zaal 109, Westeinde 3a, Voorburg

16 en 17 mei  
PE-Middle Management 13a  
De Vanenburg, Putten

16 en 17 mei  
Helpdesk & Problem Management (nieuw)  
Plaats nog niet bekend

Woensdag 18 mei  
Planmatig werken 2a (avond)  
Zaal 003, Westeinde 3a, Voorburg

Donderdag 19 mei  
Netwerkspecialisten traject 1j (middag en av)  
Zaal 005, Westeinde 3a, Voorburg

Donderdag 19 mei  
Klachtenbehandeling  
Zaal 109, Westeinde 3a, Voorburg

Dinsdag 24 mei  
Windows beheer 4a  
Zwartelaan 24, Voorburg

24 en 25 mei  
Marketing van IT-diensten  
Zaal 109, Westeinde 3a, Voorburg

25, 26 en 27 mei  
Leergang IT Management 2a  
Plaats nog niet bekend

26 en 27 mei  
Inleiding Planning en Controle IT-diensten  
Leeuwenhorst, Noordwijkerhout

Vrijdag 27 mei  
Schriftelijk rapporteren 2a  
Zaal 109, Westeinde 3a, Voorburg

30 en 31 mei  
PE-vervolg 29b  
De Queeste, Leusden

Woensdag 1 juni  
ITIL Service Manager Examentraining 2a  
Zaal 109, Westeinde 3a, Voorburg

Woensdag 1 juni  
Planmatig werken 2b  
Zaal 109, Westeinde 3a, Voorburg

Donderdag 2 juni  
Windows beheer 3a  
Zwartelaan 24, Voorburg

2 en 3 juni  
Problem & Change Management  
Zaal 109, Westeinde 3a, Voorburg

Maandag 6 juni  
Windows beheer 4b (av)  
Zwartelaan 24, Voorburg



8<sup>e</sup> jaargang  
6 mei 1994  
nummer 5

Uitgave  
Pink Elephant Nederland bv

Redactieadres  
Postbus 106  
2270 AC Voorburg  
Telefoon 070 - 3694231  
Fax 3874294

Redactie  
Afdeling PR/Communicatie

Fotografie  
Hans Ringnalda  
(tenzij anders vermeld)

De artikelen verschijnen onder de verantwoordelijkheid van de redactie en/of auteur. Slechts voorzover de artikelen door de directie van Pink Elephant zijn ondertekend, vertegenwoordigen 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  | 16 mei   | 3 juni     |
| 7  | 13 juni  | 1 juli     |
| 8  | 18 juli  | 5 aug      |
| 9  | 15 aug   | 2 sept     |

De redactie: v.l.n.r.  
Yolande Schuur,  
Quinten Bauer, Jolanda  
de Wit, Hank Kuit en  
Hans Ringnalda.

