



---

## Documentbeheer, hoe doe je dat praktisch? bij Drukkerij Damen

Veel bedrijven zien op tegen het opzetten van een documentbeheersysteem. De normen ISO 9001, ISO 14001 en OHSAS 18001/ISO 45001 vragen een bedrijf hun documenten te beheersen. Documenten moeten actueel, toegankelijk en ook vindbaar zijn. In de ISO 14001:2015- en de ISO 45001-norm wordt daar de beveiliging van informatie aan toegevoegd. Als bedrijf moet je er dus wat mee. Direct komen dan vragen op als: zet je zelf een systeem op of schaf je een systeem aan, waar en hoe begin je, wat voor systeem is handig en wat kost het? Drukkerij Damen in Werkendam heeft ervoor gekozen zelf een systeem op te zetten. Ad van Elsacker, milieucoördinator bij Drukkerij Damen vertelt over hun documentbeheersysteem en wat ervoor nodig is.

---



Drukkerij Damen uit Werkendam is een middelgrote drukkerij die divers drukwerk verzorgt van visitekaartjes tot brochures in oplages van enkele miljoenen. Bij het familiebedrijf zijn 85 mensen werkzaam. Drukkerij Damen is sinds 2011 gecertificeerd voor ISO 14001. Hiernaast is het bedrijf ook ISO 9001- en FSC-gecertificeerd.

---

## Waarom zelf een systeem opzetten?

”Drukkerij Damen heeft bij de invoering van hun managementsysteem volgens ISO 14001 besloten zelf een documentbeheersysteem op te zetten. Ad van Elsacker: “Eigenlijk vooral omdat we een op maat gesneden systeem wilden, waarbij het doel was met zo min mogelijk moeite een zo overzichtelijk mogelijk systeem op te zetten. We zijn sinds 2011 ISO 14001-gecertificeerd en sinds die tijd is het systeem verder uitgebreid, maar we zijn klein begonnen. Eigenlijk begin je dus met de inhoudsopgave. We hebben eerst gekeken welke informatie er al binnen het bedrijf was. Zo zijn we de inhoudsopgave steeds verder gaan ‘invullen’. In ons geval was er al best veel informatie, we moesten het alleen structureren en aanvullen waar nodig. Ik denk dat dat voor meer bedrijven geldt, alleen zijn ze zich daar niet bewust van. Het is dus veel minder gedoe dan men denkt.”

### WELKE EISEN STELT DE NORM\*?

In de ISO 14001:2015, ISO 9001:2015 en andere ISO-normen voor managementsystemen gebaseerd op de HLS zijn de eisen voor gedocumenteerde informatie vastgelegd in normparagraaf 7.5. De eisen zijn verdeeld in 7.5.1 Algemeen, 7.5.2 Creëren en actualiseren en 7.5.3 Beheersing van gedocumenteerde informatie.

Belangrijke onderwerpen bij het creëren en actualiseren zijn de identificatie en beschrijving (bijvoorbeeld een titel, datum, auteur of referentienummer) van documenten, het gekozen format en de gebruikte media en de wijze waarop de informatie wordt beoordeeld en goedgekeurd.

Bij de beheersing van gedocumenteerde informatie gaat het er om, dat de informatie die volgens de norm nodig is:

- beschikbaar is en geschikt is voor gebruik
- adequaat is beveiligd (bijvoorbeeld tegen verlies van vertrouwelijkheid, oneigenlijk gebruik en aantasting)

Bij de beheersing van gedocumenteerde informatie gaat het om de volgende activiteiten:

- distributie, toegang en gebruik
- opslag en behoud, waaronder behoud van leesbaarheid
- beheersing van wijzigingen (bijvoorbeeld versiebeheer)
- bewaring en vernietiging

*\* de tekst in dit blok is een samenvatting van de normtekst*



## Wat zijn de voordelen?

- **Systeem op maat**
- **Flexibel**
- **Transparant**

## Wat heb je nodig?

Ad vervolgt: “Eigenlijk is het niets meer dan de Microsoft Office-programma’s Word en Excel aan elkaar gekoppeld. Vanuit één hoofdsheet in Word (de inhoudsopgave) zijn alle onderdelen van het documentbeheersysteem te benaderen. Via hyperlinks klik je door naar de onderliggende documenten. Je hebt dus wel wat kennis van deze programma’s nodig en je moet gestructureerd kunnen werken.”

“Op onze server hebben we een mappen- of directorystructuur gemaakt, waarin alle onderliggende bestanden zijn opgeslagen en beveiligd. De bestanden zijn dus voor iedereen toegankelijk, maar niet door iedereen te wijzigen. De KAM-coördinator kan de mutaties doorvoeren in overleg met degene die een correctie of aanpassing wil aanbrengen. Er zit een vaste structuur in, de beleidsbepalingen, de eisen die vanuit de norm worden gesteld met daaraan gekoppeld praktische documenten, zoals checklists, registraties en dergelijke. Maar ook bijvoorbeeld de certificaten van onze toeleveranciers met daarbij de geldigheidsdata. Wij hebben er zelfs nog een waarderingssysteem aangekoppeld, zodat je in één oogopslag kunt zien hoe een toeleverancier scoort op bepaalde punten. In de loop der jaren hebben we steeds onderdelen aan het systeem toegevoegd, maar we proberen het zo transparant mogelijk te houden. Dat is essentieel om het overzicht te kunnen bewaren, niet alleen voor de beheerder, maar ook voor de gebruikers. Even voor de duidelijkheid, het hele systeem is dus digitaal. Er zijn maar twee fysieke boeken. Eén boek staat hier op de afdeling en één op de werkvloer voor medewerkers die geen computer tot hun beschikking hebben. Het kost veel teveel tijd om meer boeken up-to-date te houden en het is ook niet nodig. Digitaal gaat dat natuurlijk veel makkelijker en sneller. Ook als er een audit is, gebruik ik een laptop met daarop het digitale handboek. Dat werkt veel handiger en ook de auditor van de certificatie-instelling kan zich daar prima in vinden.”

## Wat zit er allemaal in?

### Algemeen

Dit onderdeel bevat bijvoorbeeld de beleidsverklaring, organisatie- en communicatiestructuur, de kwalificaties van de KAM-medewerkers, het huishoudelijk reglement enzovoort.

### Organisatorische aspecten

Dit onderdeel bevat alle procedures. Denk bijvoorbeeld aan procedures voor de beheersing van documentatie, registraties, interne audits, maar ook voor inkoop, afvalscheiding enzovoort.

### Werkwijzen toegespitst op de bedrijfsactiviteiten

In dit onderdeel kunnen de werkwijzen van verschillende afdelingen worden vastgelegd. Het kan checklists, onderhoudsformulieren, prestatie-indicatoren en dergelijke bevatten. Maar ook bijvoorbeeld een methodiek voor het bewaken van klanttevredenheid.

### Checklist ISO 14001

Bijvoorbeeld: checklist wet- en regelgeving, veiligheidsinformatiebladen en dergelijke.

Ad: “Ook hebben wij monitoringsdata van onze machines in het systeem opgenomen. Bijvoorbeeld de temperatuur in de werkruimtes, de hoeveelheden afval en andere milieuaspecten. Ook klachtenregistratie is ondergebracht in het systeem. We wilden beter kunnen sturen, zodat we meer uit de klachtenregistratie kunnen halen. In het systeem zitten nu punten als: waarom is het gebeurd, hoe is het opgelost, hoe is er daarna gereageerd, was het een structurele klacht. Dat soort vragen. En dan vervolgens: hoe zit het met de tevredenheid van de klant en is onze directie tevreden over de oplossing. Het is heel complex, waarbij de duiding van fouten heel belangrijk is.”



## TIPS

- Werk **gestructureerd** en **secur**
- Houd het **werkzaam** en transparant
- **Beveilig** documenten **tegen wijzigen**
- Leg het **beheer** van het systeem niet bij één persoon neer, maar zorg voor **voldoende back-up**

## Wie maken er gebruik van het systeem en hoe?

”Ad: “Iedereen met een computer heeft toegang tot het systeem. Maar vooral de afdelingshoofden, maken er veel gebruik van. De mensen die bij ons aan de machines staan, kennen natuurlijk de procedures, maar krijgen hun informatie vooral van hun leidinggevende of afdelingshoofd. Met nieuwe medewerkers heb ik altijd een gesprek, waarin ik het introductieboek doorneem met onder andere het huishoudelijk reglement, smoelenboek, calamiteitenplan, vluchtwegen, bestrijdingsmiddelen, KAM-beleid en natuurlijk het digitale documentbeheersysteem. Thuis moeten zij het boek nog eens goed doornemen. Die eigen verantwoordelijkheid hoort bij de cultuur van ons bedrijf. Op de werkplek instrueert het afdelingshoofd de nieuwe medewerker verder aan de hand van het handboek. Toetsing vindt plaats door ondervraging op relevante onderdelen. In het dossier van de medewerker wordt de toetsing op machinetechnische onderdelen en ISO 14001 formeel gemaakt door ondertekening door het afdelingshoofd en de milieuoördinator.”

“Eigenlijk is het niets meer dan de Microsoft Office-programma’s Word en Excel aan elkaar gekoppeld.”

AD VAN ELSACKER