



Documentbeheer, hoe doe je dat praktisch?

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

	Titel: Inhoudsopgave		Datum: 26-08-2015
	Document: ALG 000	Proceseigenaar: KAM-coördinator	Blad: 1 van 2

Code	Titel	Datum
	Algemeen	
ALG 000	Inhoudsopgave	Zie boven
ALG 100	Beleidsverklaring	01/10/2010
ALG 200	Organisatie- en communicatiestructuur	28/08/2014
ALG 300	Stroomschema primaire processen en uitbesteding	20/09/2012
ALG 310	Stroomschema managementprocessen	21/07/2010
ALG 400	Overzichtstabel kwaliteitsmanagement-systeem en ISO9001	12/09/2014
ALG 410	Overzichtstabel kwaliteitsmanagement-systeem en ISO14001	21/07/2010
ALG 420	Inventarisatiememo afdelingsoverdrachten	21/07/2010
ALG 425	Programma Intern audits 2013 - 2014 - 2015	01/01/2013
ALG 430	Leverancier beoordelingsformulier	03/10/2013
ALG 434	Handleiding invoeren klachten	11/06/2014
ALG 435	Klachtenregistratie formulier	08/04/2014
ALG 436	Kwalificaties Kam-coördinator	08-01-2014
ALG 439	Beoordelingsformulier personeel	24/10/2013
ALG 440	Functie en personeelsoverzicht	07/12/2011
ALG 441	Vakantiekart	09/02/2012
ALG 442	Ziekmeldingskaart	29/10/2010
ALG 450	Materialen en middelen	17/07/2013
ALG 460	Milieu Aspecten Registratie	18/10/2013
ALG 470	Overzicht openstaande verbetermaatregelen	17/09/2014
ALG 500	Calamiteitenplan	03/06/2014
ALG 510	Calamiteiten plattegrond	24/04/2013
ALG 520	Checklist ontruimingsoefening	13/09/2011
ALG 525	Huishoudelijk reglement	10/09/2014
ALG 530	Checklist indiensttreding nieuwe werknemer	10/02/2015
	Organisatorische processen	
PRO 100	Procedure beheersing van documentatie	21/07/2010
PRO 110	Procedure beheersing van registraties	08/07/2010
PRO 120	Procedure monitoring en metingen Milieu	10/06/2014
PRO 130	Procedure opleiding en inwerken nieuw personeel	02/12/2013
PRO 200	Procedure beheersing van afwijkende producten	14/09/2010
PRO 220	Procedure voorbereiden en reageren op noodsituaties	30/08/2012
PRO 300	Procedure interne audits	08/07/2010
PRO 400	Procedure klachten en corrigerende maatregelen	22/09/2010
PRO 410	Procedure preventieve maatregelen en directiebeoordeling	02/09/2010
PRO 500	Procedure Inkoop	10/06/2014
PRO 510	Procedure digitale orders	08/12/2013
PRO 600	Procedure identificatie en evaluatie milieuaspecten	06/09/2012
PRO 650	Procedure inventarisatie, beheer en naleving van wet- en regelgeving	08/07/2010
PRO 670	Procedure afvalscheiding	10/09/2013
	Werkwijzen verkoop	
WVK 100	Offerte-/orderaanvraagformulier	14/09/2010
WVK 200	Handleiding klachtenregistratie	14/09/2010
WVK 300	Methodiek voor bewaking klanttevredenheid	14/09/2010
WVK 400	Formulier aftersales nieuwe klant >5.000 - <15.000	07/10/2014
WVK 410	Formulier aftersales bestaande klant >15.000 - (m.u.v. periodieken)	07/10/2014
	Werkwijzen ordervoorbereiding en planning	
WOP 100	Checklist bedrijfskantoor	30/08/2012

	Titel: Inhoudsopgave		Datum: 26-08-2015
	Document: ALG 000	Proceseigenaar: KAM-coördinator	Blad: 2 van 2

	Werkwijzen prepress	
WPP 100	Checklist prepress	30/08/2012
WPP 200	Onderhoudsoverzicht prepress	30/08/2012
WPP 300	Lijst van duurzame- en meetmiddelen	15/04/2014
	Werkwijzen drukkerij	
WDR 100	Checklist drukkerij	30/08/2012
WDR 200	Onderhoudsformulier drukkerij	28/09/2010
WDR 210	Blokkeringskaart	20/07/2010
WDR 220	Kalibratie formulier densitometer(s)	20/07/2010
WDR 230	IPA registratie formulier (digitaal)	17/03/2011
WDR 300	Lijst van duurzame- en meetmiddelen	01/09/2011
	Werkwijzen afwerking	
WAF 100	Checklist afwerking	14/09/2010
WAF 200	Onderhoudsformulier afwerking	21/07/2010
WAF 300	Lijst van duurzame- en meetmiddelen	01/09/2011
	Werkwijzen magazijn en expeditie	
WME 100	Checklist magazijn en expeditie	21/07/2010
WME 200	Onderhoudsoverzicht magazijn en expeditie	04/08/2010
WME 300	Lijst van duurzame- en meetmiddelen	01/06/2014
WME 400	Prestatie-indicatoren expeditie	28/07/2010
	Werkwijzen administratie	
WAD 100	Checklist administratie	21/07/2010
WAD 200	Prestatie-indicatoren personeel	27/10/2010
	Checklist ISO 14001-2004	
WCH 100	Checklist wet- & regelgeving	05/03/2013
WCH 110	Artikelen Activiteitenbesluit niet van toepassing voor Damen BV.	05/03/2013
WCH 400	Veiligheids Informatie Bladen	26/08/2015
WCH 500	Milieu informatie algemeen	05/10/2012
WCH 549	AIM - Toelichtingen bij de milieuregels uit het Activiteitenbesluit	01/09/2011
WCH 550	Melding Activiteitenbesluit aangaande nieuwbouw 2011	02/09/2011
WCH 551	Formulier KAM-voorlichting bij indienstreding	02/12/2013
WCH 600	Info en sites ISO 14001	11/10/2012
	Inhoudsopgave en documenten met bovengenoemde datum zijn vrijgegeven door de documentbeheerder.	Ad van Elsacker KAM-coördinator 

Niets uit het handboek mag worden uitgegeven aan derden zonder overleg met directie en/of KAM-coördinator.
Aanpassingen in documenten moeten worden overlegt met de directie en/of de KAM-coördinator.