

ManualMaster Magazine

IS EEN UITGAVE VAN MANUALMASTER • JAARGANG 2

• INHOUD •

- Heeft u al een kaartje gereserveerd? • In gesprek met ...
- Kinderopvang OOK kiest voor ManualMaster • Derde ManualMaster thema bijeenkomst gepland! • Bijeenkomst bij Salto Artsenlaboratorium & Trombosedienst groot succes!
- Marktintroductie ManualMaster 6: een blik achter de schermen • ManualMaster MeMo



Heeft u al een kaartje gereserveerd?

Op 22 mei is de ManualMaster 6 trein vanuit het Spoorwegmuseum in Utrecht vertrokken voor haar reis naar het eerste station: het station van de Early Adopters. Op dit moment is de trein op weg naar het tweede station met aan boord de deelnemers van de tweede fase van het Early Adopter Programma. De trein doet in 2009 natuurlijk nog diverse stations aan, maar bij zowel de machinist als de beheerder van het spoor valt het op dat steeds meer treinreizigers bezig zijn met het reserveren van een of meerdere (overstap)plaatsen.

Een goede reden om nu alvast een plaats op de ManualMaster 6 trein te reserveren kan zijn, omdat u met ManualMaster 6 beschikt over:

- volledig schaalbare gebruikers interface;
- versnelling van zowel het activeer als het publiceer proces;
- mogelijkheden om 'verificatieronden' toe te voegen;
- uitbreiding op het gebied van de rapportagemogelijkheden;
- meer mogelijkheden op het gebied van decentraal beheer;
- vastlegging van informatie via een onbeperkt aantal lagen;

- toename van het aantal functies op het gebied van logging en auditing;
- vereenvoudiging van zowel het functioneel als het technisch systeem-beheer.

In het eerste en het tweede kwartaal van 2009 heeft ManualMaster meerdere workshops gepland waarin op een interactieve wijze de (nieuwe) mogelijkheden van ManualMaster 6 zullen worden gepresenteerd.

Via www.manualmaster.com kunt u zich vanaf 19 januari 2009 inschrijven wanneer u aan een of meerdere van deze interactieve workshops wilt deelnemen. Uiteraard is het voor 19 januari 2009 mogelijk om meer informatie over ManualMaster 6 te ontvangen via uw Account Manager.

Op dit moment is de ManualMaster 6 trein aan het rijden. De machinisten houden de trein op het goede spoor en geven een prima te volgen tempo aan op weg naar het volgende station. Steeds meer reizigers houden er op dit moment rekening mee dat de trein ook hun station aan zal gaan doen maar... zorgt u er wel voor dat u op tijd beschikt over het juiste treinkaartje.

In gesprek met ...

Nadat de heer van Tilburg en de heer Kroonen in de vorige edities van het ManualMaster Magazine al meewerkten aan de rubriek 'In gesprek met...', zijn we dit keer afgereisd naar de hoofdstemming van de GGD Rotterdam-Rijnmond. In Rotterdam spraken wij met mevrouw Maxime van der Hoff. Maxime is kwaliteitsfunctionaris bij de GGD Rotterdam-Rijnmond en hoofdgebruiker van ManualMaster.

Alle gemeenten in Nederland hebben de taak de gezondheid van hun bewoners te beschermen, te bewaken en te bevorderen. De gemeenten hebben voor het uitvoeren van deze taak o.a. een GGD. De Gemeentelijke Gezondheidsdienst Rotterdam-Rijnmond zet zich in voor goede gezondheidszorg die voor iedereen toegankelijk is. Daarnaast werkt de GGD aan preventie, het voorkomen van ziekten en andere problemen.

De missie van de GGD wordt als volgt omschreven: 'De GGD Rotterdam-Rijnmond bewaakt en bevordert de gezondheid van de bewoners van het werkgebied. Als openbare gezondheidsdienst hebben we een scherp oog voor wat de samenleving van ons vraagt. We grijpen actief in om de gezondheid van mensen te beschermen'.

ManualMaster 6

... mis hem niet!



zie vervolg pagina 2

In gesprek met...

Het werkgebied van de GGD Rotterdam-Rijnmond is qua inwoners het grootste van Nederland. Zij richten zich op alle inwoners van Rotterdam en negen omliggende gemeenten. De regio omvat in totaal meer dan een miljoen inwoners. Maxime werkt nu geruime tijd met ManualMaster. In dit vraaggesprek vroegen wij naar de situatie voordat de GGD begon met ManualMaster, de wijze waarop ze op dit moment het kwaliteitshandboek beheert en beschikbaar stelt en haar ideeën over de mogelijkheden in de toekomst.

In augustus 2006 heeft de GGD Rotterdam-Rijnmond gekozen voor ManualMaster. Hoe was bij jullie documentbeheer georganiseerd voor de aanschaf van ManualMaster?

Voorheen was het hier een redelijke chaos. Handboeken werden opgeslagen in ordners en op computers, en werden door iedereen persoonlijk beheerd. Er was geen structuur. Het gevolg was dat de handboeken vaak verouderd waren en onderling veel verschillen vertoonden, bovendien was het geheel erg tijdrovend. Hiernaast nam het aantal procesbeschrijvingen, werkprotocollen en formulieren sterk toe. We waren dus hard toe aan een document- en kwaliteitsbeheersysteem. ManualMaster maakt onze interne kennis en regelgeving inzichtelijk, beheersbaar en beschikbaar voor iedere medewerker.

Je was zelf niet betrokken bij de keuze voor ManualMaster. Sinds wanneer ben je actief bezig met ManualMaster?

Ik ben sinds de fusie tussen GGD Rotterdam e.o. en GGD Nieuwe Waterweg Noord actief als kwaliteitsfunctionaris bij GGD Rotterdam-Rijnmond en op dit moment hoofdgebruiker van ManualMaster. Indertijd is er een keuze gemaakt voor ManualMaster omdat wij als zorginstelling moeten voldoen aan de kwaliteitswet en aan de kwaliteitseisen van HKZ en ManualMaster hier zeer goed bij aansloot.

“Reggefiber is voor de uitrol van glasvezelnetwerken afhankelijk van efficiënte processen en effectieve kennisdeling en daarmee van eenvoudig toegankelijke documenten en procedures. Deze processen zijn voortdurend onderhevig aan veranderingen door nieuwe en verbeterde inzichten. Daarnaast kent Reggefiber als organisatie een enorme groei in personeel en dat maakt het op een praktische wijze beschikbaar stellen en delen van kennis essentieel. Wij zijn daarom op zoek gegaan naar software die het mogelijk maakt om alle aanwezige kennis en informatie effectief vast te leggen en tevens breed via een intranetapplicatie toegankelijk te maken. Het eenvoudig kunnen wijzigen en toevoegen van informatie gekoppeld aan versiebeheer was een andere belangrijke voorwaarde. Tenslotte heeft de inzichtelijke implementatiewijze een belangrijke rol gespeeld bij de pakketselectie. Onze keus is hierbij gevallen op ManualMaster met Resulture als implementatiepartner.”

Peter Kamphuis • Directeur Operator Reggefiber tH BV

Wat heeft ManualMaster verbeterd binnen de organisatie GGD Rotterdam-Rijnmond?

Wat ik persoonlijk erg belangrijk vind, is dat men bewuster is geworden van het belang van documentbeheer. Het leeft nu meer onder de mensen en men ziet de waardedoelvoeging voor de organisatie. Ik probeer iedereen bewust te maken van ManualMaster door informatie te plaatsen op het intranet over het systeem. Ik heb nauw contact met de WebEditors van de verschillende afdelingen en houdt ze op de hoogte van zaken rondom ManualMaster. Hiernaast zorgt ManualMaster zelf voor de voortgang van het systeem door de meldingen via e-mail voor bijvoorbeeld het herzien van een document of een e-mail voor een document dat geautoriseerd dient te worden.

Hoe zijn de reacties binnen de GGD op het programma ManualMaster?

De reactie op ManualMaster binnen de GGD Rotterdam-Rijnmond verschilt nogal per afdeling. Op een kleinere afdeling met zo'n 15 à 20 personen wordt het erg goed ontvangen en werkt men intensief met ManualMaster. Op de grotere afdelingen duurt het wat langer tot men intensief gebruik maakt van ManualMaster. Op dit moment mag iedere afdeling ideeën bij mij aandragen voor de opbouw en structuur van ManualMaster voor hun afdeling. Op die manier hoop ik ManualMaster zo gebruiksvriendelijk mogelijk te maken zodat men er mee gaat werken. Momenteel zijn wij bezig GGD breed de documenten beschikbaar te maken in ManualMaster, zoals formulieren van personeelszaken. Op die manier hopen we dat alle medewerkers meer betrokken raken bij het systeem. Alle medewerkers kunnen gemakkelijk vinden wat ze zoeken, klikken eenvoudig van het ene document naar het andere en ervaren de publicatie als zeer gebruiksvriendelijk.

Als zorginstelling hebben jullie te maken met onder andere de HKZ certificering. Hoe is de aansluiting van ManualMaster op de HKZ certificering?

ManualMaster sluit daar compleet op aan. De kwaliteitswet vereist een documentbeheersysteem en ManualMaster voldoet daar volledig aan. Bij de audits wordt positief gereageerd op ons documentbeheersysteem. Het is natuurlijk aan de gebruikers om optimaal gebruik te maken van het programma.

ManualMaster wordt decentraal beheerd door middel van WebEdit. Hoe hebben jullie dat exact georganiseerd?

Op dit moment heeft iedere afdeling één of twee WebEditors en zij zijn verantwoordelijk voor de documenten van hun afdeling. De WebEditors kunnen documenten aanpassen, nieuwe documenten aanmaken en documenten klaarzetten voor autorisatie. Persoonlijk zou ik het liefst iedereen verantwoordelijk maken voor een aantal documenten, maar dat is onmogelijk omdat we geen honderden WebEditor-licenties kunnen aanschaffen en het dan ook te onoverzichtelijk zou worden. Ik wil één of twee keer per jaar een meeting organiseren voor alle WebEditors zodat zij met elkaar kunnen overleggen en we eventuele knelpunten en tips kunnen bespreken. Deze decentrale opzet werkt voor ons prima, en houdt iedereen betrokken bij het kwaliteitsbeheer.

Verwacht je binnenkort de modules uit te breiden met bijvoorbeeld WebForms of Prestatie Indicatoren?

Ik wil heel graag uitbreiden met WebForms en wellicht ook Prestatie Indicatoren, maar eerst moet binnen de organisatie alles op orde zijn. Er moet een cultuuromslag worden gemaakt, vooral op het gebied van reageren op e-mailberichten die door het systeem worden gegenereerd. Maar zodra alles op orde is wil ik graag verder uitbreiden zodat wij ook formulieren digitaal kunnen invullen, afhandelen en registreren. Hierbij denk ik aan bijvoorbeeld klachten- en verbeterformulieren of de FONA (fouten en near accidents) formulieren.

Mevrouw Maxime van der Hoff,
kwaliteitsfunctionaris
GGD Rotterdam-Rijnmond



Je was bij de preview van ManualMaster 6 in het Spoorwegmuseum. Wat vond je ervan en wat zou je graag verbeterd zien in de nieuwe ManualMaster versie?

Ik ben erg enthousiast over wat ik toen gezien heb. Wat ik erg goed vind aan de nieuwe versie is dat WebEditors alle documenten kunnen bewerken. Nu kunnen WebEditors alleen werken met Word en alleen de Administrators kunnen Excel, Visio, PDF, etc. bewerken. In de nieuwe versie kunnen ook de WebEditors met al deze programma's werken. Zij kunnen dan rechtstreeks vanaf het intranet elk document reviseren, als ze daar de rechten voor hebben gekregen uiteraard. Daarnaast zien de schermopbouw en lay-out er logisch en gebruiksvriendelijk uit.

Heb je nog tips of aanbevelingen voor andere ManualMaster gebruikers?

Een tip die ik wil meegeven aan andere ManualMaster gebruikers is om een overdrachtsdocument bij te houden. Ik ben nu bij de GGD Rotterdam-Rijnmond de hoofdgebruiker en voor een eventuele opvolger is het praktisch om een document te hebben over de opbouw van ManualMaster. Zowel de opbouw van de startpagina's, de spookboeken, de daarbij horende inhoudsopgaven en de HTML-items. Een soort routebeschrijving door het ManualMaster wegennet, zodat de volgende hoofdgebruiker gemakkelijk door de beheerderzijde kan navigeren.

"Ik denk dat wij ManualMaster anders toepassen dan de meeste organisaties. Wij hebben ManualMaster aangeschaft voor de audits, die wij ongeveer twee tot vijf keer per jaar hebben bij Adecco. Wij gebruiken ManualMaster WebForms als tool om audits mee uit te voeren en te monitoren. Hiervoor hebben wij samen met de medewerkers van ManualMaster een speciaal webformulier gebouwd."

Regina Lauret • Kwaliteitsmanager
Adecco

Kinderopvang OOK kiest voor ManualMaster.

Het beheren van documenten krijgt in de kinderopvangbranche meer en meer aandacht. De afgelopen maanden hebben wij daarom steeds meer informatie-aanvragen uit deze branche mogen ontvangen. Een groot aantal kinderopvang organisaties gaat namelijk een stap verder als het gaat om kwaliteit en kiest ervoor het HKZ Keurmerk te behalen. Om dit keurmerk te kunnen behalen, stelt de organisatie het kind en de ouder centraal en voldoet de organisatie bovendien aan een groot aantal extra normen op organisatorisch gebied.

Kinderopvang OOK is de grootste kinderopvangorganisatie in de gemeente Apeldoorn. Het hoofddoel van deze stichting is het bieden van kwalitatief hoogwaardige kinderopvang. Hierbij staat pedagogiek centraal. Kinderen en ouders moeten zich bij Kinderopvang OOK op hun gemak en gekend voelen. De pedagogische medewerkers hebben hier oog voor en sluiten aan bij de individuele mogelijkheden van elk kind. Zij zorgen dat ieder kind zich in zijn eigen tempo kan ontwikkelen. Kinderopvang OOK is gecertificeerd volgens het HKZ-schema voor de Kinderopvang en is aangesloten bij KINDwijzer, een coöperatie van selecte kinderopvangorganisaties met een eigen kwaliteitskeurmerk. Hierdoor is kwaliteit immers gewaarborgd. Kinderopvang OOK wordt jaarlijks door onafhankelijke partijen gecontroleerd.

Vanaf 1 oktober 2008 is Kinderopvang OOK gestart met de implementatie van ManualMaster. Het HKZ handboek wordt zowel beheerd als gepubliceerd met ManualMaster. De software van ManualMaster zorgt niet alleen voor een centraal beheer van alle documenten en processen, maar bezorgt de gehele organisatie ook een gebruiksvriendelijk, toegankelijk en interactief platform voor de raadpleging van alle informatie.

Wilt u meer informatie over de manier waarop ManualMaster ook in uw organisatie ingezet kan worden? Stuur dan een e-mail met uw naam en adres naar info@manualmaster.com

"Na uitgebreid onderzoek naar de verschillende systemen die er op de markt zijn op het gebied van document- en procesmanagementsystemen hebben wij gekozen voor ManualMaster omdat ManualMaster visueel sterk is. ManualMaster koppelt direct naar het intranet en dat was voor ons een belangrijk aspect."

Marco Keuken • Coördinator Administratieve Organisatie
KLM Catering Services Schiphol BV

Derde ManualMaster thema bijeenkomst gepland!

Na twee succesvolle ManualMaster bijeenkomsten bij INEOS NOVA en Saltro Artsenlaboratorium & Trombosedienst, is nu ook de derde ManualMaster thema bijeenkomst een feit! In samenwerking met RAD Hollands Midden organiseert ManualMaster op woensdagmiddag 11 februari 2009 een informatieve bijeenkomst voor de ambulance zorg, brandweer en huisartsenposten. De bijeenkomst zal plaatsvinden op de locatie van de Brandweer in Gouda. Tijdens het dagprogramma, dat in nauwe samenwerking met RAD Hollands Midden nader wordt vastgesteld, zult u meer inzicht krijgen in de toegevoegde waarde van ManualMaster bij de RAD, het verloop van het implementatietraject en natuurlijk het eindresultaat. Daarnaast zal ManualMaster de toegevoegde waarde van het praktische gebruik van ManualMaster Prestatie Indicatoren toelichten. De middag is natuurlijk ook een goede



gelegenheid voor zowel huidige als toekomstige ManualMaster gebruikers om nader met elkaar kennis te maken.

U kunt zich kosteloos voor deze bijeenkomst inschrijven door het versturen van een e-mail aan info@manualmaster.com. Meer informatie over de bijeenkomst, het dagprogramma en de routebeschrijving naar de Brandweer in Gouda kunt u vinden op www.manualmaster.com.

Marktintroductie ManualMaster 6: een blik achter de schermen

ManualMaster introduceerde recentelijk een nieuwe generatie van haar software onder de naam ManualMaster 6. Hierbij wordt gebruikt gemaakt van de aller nieuwste technologie en worden allerlei mooie, nieuwe functionaliteiten aan de software toegevoegd. ManualMaster blijft daarmee ook in de komende jaren een van de meest krachtige document- en kwaliteitsmanagement systemen. Om onze klanten te helpen op een gestructureerde en professionele manier over te gaan hebben wij een Early Adopter Programma geïntroduceerd.

Het programma voorziet in:

- Uitgebreide introductiesessie over de nieuwe structuur van het pakket;
- Opsomming van de belangrijkste vernieuwingen in functies en werkwijze;
- Testprogramma met 4 fases:
 - Applicatiestructuur en rechten / licenties;
 - Lagen- documentenstructuur;
 - Document verificatie / autorisatie;
 - Intranet.
- Trainingsessies;
- Consultancy op locatie;
- Conversie assistentie;
- Project Management begeleiding.

Erg leuk in het Early Adopter Programma is dat ook juist bij klanten die de applicatie al lange tijd gebruiken tal van ideeën ontstaan over het gebruik van de nieuwe features. Wij inspireren onze klanten maar zij geven ons ook een zeer waardevolle respons voor de toekomstige doorontwikkeling.

De kernpunten bij het gebruik van ManualMaster versie 6 zijn:

- Verdere verbetering van de gebruikers interface (vooral voor incidentele documentbewerkers van belang);
- Mogelijkheid om departementaal beheer beter in te richten;
- Versnelling van het activeer- en publiceerproces;
- Meer flexibel in te stellen verificatie en autorisatie proces.



"De belangrijkste motivatie voor onze onderneming om (internationaal) aan de slag te gaan met ManualMaster was dat wij met behulp van ManualMaster onze ISO procedures centraal op één plaats hebben vastliggen. Door deze procedures op het intranet te plaatsen, kan iedereen heel gemakkelijk bij het juiste document. Zo worden de documenten overzichtelijk op een centrale plaats beheerd, en heeft iedereen altijd de laatste versie."

Pieter Sips • Hoofd Automatisering Ankerpoort NV

Bijeenkomst bij Saltro Artsenlaboratorium & Trombosedienst groot succes!

Saltro Artsenlaboratorium & Trombosedienst is een non-profitorganisatie, die diagnostische ondersteuning biedt aan circa 700 huisartsen en instellingen. Saltro is CCKL geaccrediteerd en werkt sinds 2005 (na een conversie vanuit Lessenger) met ManualMaster.

Het document- en procesbeheer binnen laboratoria is altijd in beweging. De ontwikkelingen op het gebied van de digitalisering, de wijzigingen van normen en de toepassing en de validatie op processen spelen hierbij een belangrijke rol. Hoe gaan andere laboratoria hiermee om? Voor het beantwoorden van deze vraag organiseerde ManualMaster - in nauwe samenwerking met Saltro Artsenlaboratorium & Trombosedienst - een informatieve bijeenkomst met de titel: 'Bewegen alle laboratoria op dezelfde manier?'

De veertig deelnemers hebben op deze middag Ivonne van Halle-Veenboer (kwaliteitscoördinator, Saltro) zien aftrappen met een rondleiding door het ManualMaster systeem van Saltro. Hierna heeft Ruud de Soet (kwaliteitsmanager, Rode Kruis Ziekenhuis, Beverwijk) een presentatie verzorgd over de validatie van processen.

Johan de Rooij (Account Manager, ManualMaster) heeft de middag afgesloten met een presentatie over de mogelijkheden van digitale formulieren in ManualMaster.

De bijeenkomst is niet alleen succesvol te noemen door de grote opkomst, maar zeker ook door de vele positieve reacties. Hebt u deze bijeenkomst gemist, maar bent u wel geïnteresseerd in de diverse modules van ManualMaster? Dan kunt u contact opnemen met een van onze Account Managers (tel. +31 78-644 68 88), of een e-mail sturen naar: info@manualmaster.com



Het ManualMaster Magazine is een uitgave van ManualMaster en wordt in een oplage van 3.000 stuks verzonden aan relaties van ManualMaster.

ManualMaster • De Wederik 4
3355 SK Papendrecht • The Netherlands
T (+31) 78 - 644 6888
F (+31) 78 - 644 6880
W www.manualmaster.com
E info@manualmaster.com



ManualMaster

- Gesprekken seminar voor GGD-, GGZ- en V&V instellingen in volle gang.
- De succesvolle workshops ManualMaster WebEdit, WebForms en Prestatie Indicatoren zullen ook plaatsvinden in het eerste kwartaal van 2009.
- ManualMaster heeft ook in 2008 een aanzienlijke omzetgroei gerealiseerd.
- Naast de locatie in Venray zijn nu ook Flextronics Manchester en Flextronics Pardubice van start gegaan met de implementatie van ManualMaster.
- Net als andere Volker Wessels ondernemingen is nu ook Volker Staal en Funderingen gestart met ManualMaster.
- In het derde kwartaal van 2008 is het ManualMaster team versterkt met drie nieuwe collega's.

ManualMaster Memo