

- ManualMaster 20 jaar
- In gesprek met ...
- 20 jaar ManualMaster door Jacco van der Pol en Fred Vahlkamp
- Nieuwe klanten
- Zorg & ICT 2012
- De tip van Arjan van der Gouwe
- HennisDinsdagen
- Jubileum met haringparty!



# mag.

Jaargang 7 | Nr. 1 | Februari 2012

## In gesprek met ...

**Vincent Stomph**

Eerste gebruiker ManualMaster, directeur Pro Cura Consult

Het bedrijf ManualMaster bestaat weliswaar 20 jaar, de software ManualMaster zoals we het nu kennen, werd later, in 1995, voor het eerst in gebruik genomen. Bouwbedrijf Sprangers schafte als eerste de software aan om de ISO 9001- en VCA-certificering door te voeren. Gebruiker van het eerste uur is Vincent Stomph. Hij was als Quality & Safety Coordinator verantwoordelijk om de certificering in goede banen te leiden.

Zie vervolg pagina 2



## ManualMaster 20 jaar!

- Goede vooruitzichten voor 2012
- Continue groei nieuwe klanten

Op 10 februari is ons bedrijf jarig en in 2012 worden we TWINTIG en dat is best leuk om te kunnen zeggen als jezelf al met een 4 begint. Van de afgelopen twintig jaar heb ik tien procent meegekregen. Over die periode zou ik al een boek kunnen schrijven, dus die twintig jaar moet een enorme verzameling van verhalen zijn. Soms mooi, soms minder mooi maar in ieder geval een goede basis voor mijn komende tien procent waarin ik samen met mijn collega's verder wil bouwen aan een servicegerichte onderneming met

producten en diensten die passen bij een bedrijf dat meer dan twintig jaar bestaat. Dat is vooral mensenwerk en het vraagt tijd en aandacht om met elkaar op zoek te gaan naar ieders talenten en de manier waarop deze elkaar het beste aanvullen. Ook in 2011 is ManualMaster winstgevend geweest en de voorspellingen voor 2012 zijn goed.

Na 20 jaar staat er dan ook een stevige en stabiele organisatie die nog volop in beweging is.

We zijn heel blij dat de honderden klanten die wij hebben en de nieuwe klanten



die wij gelukkig regelmatig kunnen begroeten ons het vertrouwen blijven geven. Namens ons team bedank ik een ieder dan ook voor de samenwerking in de afgelopen jaren, het soms nodige en voor ons belangrijke begrip en het gegeven vertrouwen voor nu en de toekomst.

P.S. Uiteraard laten we ons jubileum niet zomaar voorbijgaan. Lees in deze Mag. meer daarover en houd onze website in de gaten!

**José Wienese**  
Chief Executive Officer

# 20

# ManualMaster

## Als je beweging wilt vastleggen

Beweging is wel het meest treffende woord als je naar onze onderneming kijkt in de afgelopen 20 jaar. Begonnen als een min of meer onbezonnen actie van twee goede vrienden, heeft onze organisatie in de eerste jaren alle kanten op bewogen. Er was vooral veel beweging, maar nog weinig richting. Eigenlijk kwam daar pas echt verandering in toen we kozen voor focus en ManualMaster met bijbehorende dienstverlening ons belangrijkste en enige product werd. Het afstoten van alle andere zaken voelde in eerste instantie als stil leggen en niet als bewegen. De praktijk bleek anders.



Door te kiezen voor één product met bijbehorende diensten, concentreerde de beweging zich rondom dat product en werd de organisatie overzichtelijk en slagvaardiger.

Door het ontstaan van meer duidelijkheid en de concentratie op het welslagen van de beoogde doelen, werd onze beweging meer en meer voorwaarts en succesvol.

Het lijkt misschien voor de hand liggend, maar toch staat bovenstaande symbool voor ontwikkelingen die juist nu van belang zijn voor veel organisaties en daarmee voor de ontwikkeling van ManualMaster. Hoe leg je

als bedrijf iets vast zonder het risico te lopen zaken stil te leggen. We kennen allemaal de dikke handboeken met vaak onoverzichtelijke hoeveelheden documenten die vertellen over hoe en wat en wat vooral niet. Denken in risico's is in veel ondernemingen en instellingen een uitgangspunt geworden en dat haalt maar al te vaak de dynamiek uit organisaties. Het leidt ook tot handboeken vol met procedures die maar van weinig waarde zijn bij de uitvoering van de dagelijkse werkzaamheden.

In de afgelopen 20 jaar hebben we geleerd en ervaren dat je zuivere beweging creëert wanneer je uitgaat van de talenten en de ervaring van mensen in je organisatie.

Procedures en instructies dienen alleen ter ondersteuning van de kennis van mensen en alleen daar waar het noodzakelijk is. Het ontwikkelen van talenten en ervaring vinden wij belangrijker dan kunnen lezen hoe het moet. Vergelijk het met een voetbalwedstrijd, een spel waar in veel gevallen meer geld omgaat dan in een gemiddeld Nederlands bedrijf. Het speelveld is duidelijk ingekaderd. De krijtlijnen geven aan wat tot het spel behoort en wat er buiten valt. Er zijn duidelijke en vastgelegde regels. En de spelers zijn bekend met die regels. De regels zijn

## ... in gesprek met Vincent Stomph

### Eerste ManualMaster gebruiker nog altijd klant

"Ik kwam bij een ander bouwbedrijf vandaan, waar ik de procesbeheersing leidde. Dat was altijd een heel gedoe. Toen ik bij Sprangers kwam, zag ik een vergelijkbare situatie. Veel beschreven en onbeschreven processen die lastig bij te houden waren. Dat moest anders kunnen. In mijn zoektocht kwam ik in aanraking met Jacco en Fred, die hun ziel en zaligheid stopten in oplossingen voor kwaliteitsmanagement. Samen hebben we de eerste versie van ManualMaster vormgegeven. De inspraak die ik had was erg plezierig."

### Inspelen op de klantwensen

Stomph is dankzij die eerste fase nauw betrokken geraakt bij de ontwikkeling. "Het pakket was al een goede oplossing, maar ik kreeg de kans om extra functionaliteit voor te

leggen. Het meeste daarvan is toen keurig in volgende versies verwerkt." Eén van de belangrijke suggesties was het invoeren van 'steps', ofwel het per stap kunnen aangeven van de taken, bevoegdheden en verantwoordelijkheden.

### Ervaringsdeskundige

Stomph wordt inmiddels gerekend tot ervaringsdeskundige. In zijn hele loopbaan had hij wel in meer of mindere mate te maken met ManualMaster. Sinds 1 januari 2001 is hij voor zichzelf gestart onder de naam Pro Cura Consult. Hij adviseert, ondersteunt en begeleidt bedrijven bij de verbetering van kwaliteits-, arbo-, veiligheid- en milieuzorg. Daarbij maakt hij nog altijd gebruik van ManualMaster. "Inmiddels is het pakket zo gegroeid dat er meer in zit dan ik gebruik. Toch blijf ik het de beste oplossing vinden

voor procesbeheer en kwaliteitsmanagement. Ik heb door de jaren heen van alles gezien, maar kom toch steeds weer terug bij ManualMaster."

"Niet dat alles altijd werkt, hoor", lacht Stomph. "Er zijn best wat vervelende bugs geweest. Maar daarbij stond de helpdesk altijd paraat. Ik heb door de jaren heen iedereen binnen het bedrijf wel eens gesproken, en ze blijven bijzonder behulpzaam; we komen er altijd weer uit. En ik moet zeggen dat het vooral in de begindagen was. Ik merk dat het product steeds stabiel en beter wordt."

"Ik heb door de jaren heen van alles gezien, maar kom toch steeds weer terug bij ManualMaster."

# er 20 jaar!

ongetwijfeld vastgelegd in handboeken, maar er is geen speler die het handboek tijdens een wedstrijd zal raadplegen. Om mee te kunnen doen met het spel moet je die vereiste basiskennis hebben. Overtreedt een speler de regels tijdens het spel, dan is daar de scheidsrechter die, met dezelfde kennis en vanuit een andere rol, een corrigerende maatregel neemt. Maar het zijn niet de regels die het spel bepalen. Dat is de dynamiek van het moment. De beweging van spelers en tegenstanders en het vermogen om op de steeds wisselende situaties te anticiperen. Succes wordt daarbij in belangrijke mate bepaald door talent, ervaring, teamgeest en situationeel inzicht. De moraal van het verhaal is dat regels van belang zijn om het spel te kunnen spelen. De basisregels van een bedrijf liggen vast en zijn indien nodig te vinden. Kenmerk is dat iedereen ze kent en bij de uitvoering van de werkzaamheden niet hoeft terug te zoeken. Daarnaast heeft ieder eigen werkzaamheden. Daarvoor zijn talent, kennis

en ervaring de juiste ingrediënten voor succes. Gebrek aan talent is moeizaam te bestrijden. Ervaring doe je op zonder het te merken. Kennis laat zich echter juist wel goed beïnvloeden.

Volgens ons betekent dit dat documentatie die werkzaamheden ondersteunt, gericht moet zijn op het vergaren en vergroten van kennis.

Daarmee is die documentatie zelf in beweging en veel gevallen zelfs persoonsgebonden. Onze uitdaging voor de komende jaren is "hoe leg je die beweging vast".

Wij denken met ManualMaster die vraag te kunnen beantwoorden.

**Jacco van der Pol, Fred Vahlkamp**  
Oprichters en eigenaren van ManualMaster

## De tip van ... Arjan van der Gouwe

Consultant/Trainer bij ManualMaster

**De publicatie:**

de eerste indruk is... een daalder waard!  
Denkt u ook wel eens: "Het wordt tijd voor een nieuwe jas? Ik moet nodig eens opruimen? Als we nog langer in deze auto blijven rondrijden dan... Iedereen klaagt dat niets meer te vinden is... Hadden we maar..."

In de praktijk merken we hoe belangrijk het is dat de intranetpublicatie up-to-date is en een aantrekkelijke, professionele look & feel heeft. Dat eerste is meestal wel in orde en eenvoudig te realiseren door regelmatig te publiceren.

Maar het oog wil ook wat! Op het moment dat de publicatie transparant is opgezet en er ook nog goed uit ziet, worden de documenten makkelijker en vaker geraadpleegd en wordt als gevolg het begrip 'kwaliteit' binnen de organisatie naar een hoger niveau getild.



Daarom de volgende tip:  
Maak eens een afspraak met een consultant om het intranet in een nieuw jasje te steken. Laat u daarna bijpraten over hoe uw HTML-sjabloon in elkaar steekt, bijvoorbeeld middels een training web-design, om vervolgens zelf de lay-out te kunnen beheren.

Er zal voor de gebruikers een wereld open gaan en zeg nou zelf, daar doet u het toch voor?

## Nieuwe klanten

Als softwarepakket is ManualMaster niet alleen normonafhankelijk, maar ook brancheonafhankelijk. De organisaties die met ManualMaster werken, zijn actief in uiteenlopende sectoren.

De afgelopen maanden hebben we weer een aantal nieuwe namen aan ons klantportfolio mogen toevoegen. We verwelkomen onder andere BAM Rail, Cofely Zuidoost, Stichting Trombosedienst 't Gooi en Delft, Smile Clinic, UMCG, Terra Natura International en Van Leeuwen Buizen.

## Zorg & ICT 2012

Van 27 tot en met 29 maart zijn we met een eigen stand aanwezig op de vakbeurs Zorg & ICT, het platform voor ICT-toepassingen en -diensten in de zorgsector. We laten aan de hand van demo's zien wat ManualMaster kan betekenen voor zorgorganisaties. Bovendien besteden we aandacht aan vernieuwde modules zoals de VerbetercyclusTool en PrestatieIndicatoren. Kom langs op stand 01.E121 voor een kennismaking of om bij te praten.

**Zorg & ICT**

27 - 29 MAART 2012  
JAARBEURS UTRECHT

# KennisDinsdagen

- Gebruikers met elkaar in contact brengen
- Gezien het succes gaan we hiermee door

Halverwege 2011 zijn we gestart met de KennisDinsdagen. Met een select aantal mensen bespraken we (bijna) elke dinsdag een specifiek, werkgerelateerd onderwerp, zoals het onderhoud van grote systemen, validatie en het minimaliseren van een kwaliteitshandboek. De KennisDinsdagen zijn opgezet om gebruikers met elkaar in contact te brengen en ervaringen te laten delen. Door kennis te delen, help je anderen en jezelf. Gezien het succes gaan we hier in 2012 mee door. Voor de komende maanden staan er tweewekelijks bijeenkomsten gepland. Bekijk de agenda op onze website. Er zitten zeker meerdere relevante sessies voor u tussen. U bent van harte welkom!

## Jubileum met haringparty!

Op 10 februari 1992 startte Quality & Information Support, het bedrijf dat later werd omgedoopt tot ManualMaster. Uiteraard laten we dit jubileum niet zomaar voorbijgaan. Ten eerste besteedt uiteraard het magazine dat voor u ligt aandacht aan deze bijzondere verjaardag. Maar wie jarig is trakteert! Dus doen we op 10 februari 2012 alle klanten een eenmalig aanbod, uniek in zijn soort. Houd de website in de gaten! Bovendien hoort bij een jubileum ook een feest. Vorig jaar nodigden we u al uit voor onze HaringParty. Dat gaan we nu weer doen, maar groter, feestelijker en nog veel gezelliger. Noteer 14 juni vast in de agenda. De uitnodiging volgt zodra we zicht hebben op de Hollandse Nieuwe!



**ManualMaster**

De Wederik 4  
3355 Sk Papendrecht  
P.O. Box 1201  
3350 GE Papendrecht  
The Netherlands  
T +31 78 644 68 88  
F +31 78 644 68 80  
E [info@manualmaster.com](mailto:info@manualmaster.com)  
I [www.manualmaster.com](http://www.manualmaster.com)

## KennisDinsdagen Programma

### User Lab

14 februari

Interactieve workshop aan de hand van uw eigen systeem

### Voeding

28 februari

Branchespecifieke bijeenkomst

### Laboratorium

13 maart

Branchespecifieke bijeenkomst

### Validatie

3 april

Het gebruik van ManualMaster in een gevalideerde omgeving

### Zorg

24 april

Branchespecifieke bijeenkomst

### User Lab

15 mei

Interactieve workshop aan de hand van uw eigen systeem

### Grote Systemen

29 mei

Voor gebruikers met een uitgebreid ManualMaster-systeem

### Bouw

12 juni

Branchespecifieke bijeenkomst

## memo

- Volg ManualMaster op Twitter: @ManualMaster
- Noteer vast in de agenda: 14 juni is onze HaringParty!
- Kom langs op Zorg & ICT van 27 tot en met 29 maart. We zijn te vinden op stand 01.E121.
- We werken aan een nieuwe website. Tot die tijd is er uiteraard nog meer dan voldoende te vinden op de huidige site. Van productupdates tot achtergrondinformatie. [www.manualmaster.com](http://www.manualmaster.com)
- Op 10 februari bestaat ManualMaster 20 jaar. Een feestje dat we niet zomaar voorbij laten gaan! Houd [www.manualmaster.com](http://www.manualmaster.com) in de gaten.