

- ManualMaster in beweging
- In gesprek met ...
- ZALV
- Talant
- Boer zoekt ... valide software
- Een ManualMaster gebruiker vertelt ...
- Bijeenkomst uitgebreide ManualMaster systemen
- Memo



# mag.

Jaargang 6 | Nr. 1 | Maart 2011

## In gesprek met ...

**René Veerman** (QHSE Manager)  
en **Debby Nurmohamed**  
(QHSE Medewerker en Supervisor  
ManualMaster) van SGS Nederland BV

In eerdere edities van het **Manual Mag.** hadden wij al uitgebreide vraaggesprekken met onder andere Immy Verduin (Volker Safeguard) en Tamara Ansems (D.O.R.C. International B.V.). Dit keer verwelkomen René en Debby ons bij SGS Nederland BV te Spijkenisse.

SGS Nederland BV is niet alleen één van de oudste ManualMaster klanten, zij hebben ook één van de grootste ManualMaster systemen opgezet. Het ManualMaster systeem van SGS Nederland BV bevat in totaal 6.650 actieve documenten en alle medewerkers binnen EAME (Europe, Africa, Middle East) kunnen de ManualMaster publicatie benaderen. De ManualMaster website wordt per maand minimaal 8.000 keer bezocht en er zijn bijna 100 collega's aangemerkt als Web-Autorisator.

Zie vervolg pagina 2



## ManualMaster is in beweging

- Meer ruimte en open sfeer door verbouwing
- Ook werkplekken voor mensen buiten de organisatie
- Samenwerking met Sterk@Werk

In het afgelopen jaar is ManualMaster volop in beweging geweest. Zo is in december de nieuwe versie –ManualMaster 6- uitgebracht. Daarnaast is ManualMaster als organisatie een nieuwe weg ingeslagen.

ManualMaster wil een open en toegankelijke organisatie zijn voor haar medewerkers, klanten en belanghebbenden en daarnaast als organisatie haar maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen.

De open work space staat symbool voor de cultuur die ManualMaster als organisatie nastreeft.

Eén van de stappen die ManualMaster daarin heeft genomen, is het creëren van een open work space. Door een ingrijpende kantoorverbouwing heeft ManualMaster een ruimte gecreëerd waarin niet alleen de eigen mensen in een meer open sfeer kunnen samenwerken, maar waarin ook ruimte is ontstaan voor mensen van buiten de organisatie die voor een aantal uren behoefte hebben aan een werkplek en internetverbinding.

Niet alleen bieden wij u de gelegenheid op ons kantoor in Papendrecht een aantal uur te werken, ook kunnen wij in samenwerking met Sterk@Werk ([www.sterkatwerk.nl](http://www.sterkatwerk.nl)) een lunch voor u verzorgen.

Sterk@Werk is een lunchroom waar jong volwassenen met een beperking onder professionele begeleiding 'passend werk' uitvoeren.

De open work space staat symbool voor de cultuur die ManualMaster als organisatie nastreeft. Een cultuur van openheid waarin wij zowel binnen als buiten onze organisatie willen werken.

U bent dus van harte welkom in ons kantoor te Papendrecht! Neem gerust contact met ons op wanneer u gebruik wilt maken van onze ruimte. Voor verdere informatie of praktische zaken kunt u ook contact met ons opnemen.



# ManualMaster voor het kwaliteitsteam van ZALV

ZALV staat voor Ziekenhuis Apotheek en Laboratorium Venray. ZALV is gegroeid tot een ISO-gecertificeerde zelfstandige onderneming die al meer dan 35 jaar integrale farmaceutische zorg levert aan instellingen voor gezondheidszorg, eerst in Brabant en Limburg, later landelijk. Deze verzorging bestaat uit:

- Het leveren van geneesmiddelen;
- Farmaceutische bereidingen volgens de GMP richtlijnen;
- Dienstverlenend laboratorium (o.a. kwaliteitscontrole);
- Intramurale dienstverlening (o.a. verpakken, distributie, controle).

De apotheek beschikt over een uitstekend geoutilleerd laboratorium, ruime automatiseringsfaciliteiten, meerdere verpakkingsmachines en een goed uitgeruste bereidingsafdeling die werkt volgens de richtlijnen van Good Manufacturing Practice (GMP).

Gezien de groei die ZALV doormaakt is het kwaliteitsteam van ZALV op zoek gegaan naar een oplossing voor het gecontroleerd beheren van een kwaliteitsmanagementsysteem. Na het raadplegen van internet, zijn er diverse leveranciers benaderd. Uiteindelijk is de keuze op ManualMaster gevallen. "Niet alleen omdat de functionaliteit van ManualMaster aansluit bij het beheer van kwaliteitsdocumenten die aan GMP en ISO eisen voldoen, maar ook omdat wij meerdere collega's in het land hebben gesproken die erg tevreden zijn over ManualMaster, starten wij binnenkort met dit systeem."

In week 12 is de kick-off van het implementatietraject bij ZALV. "Wij verwachten een overzichtelijk systeem waardoor we veel efficiënter kunnen werken, en we hopen dat de zoekfunctie het geheel overzichtelijker maakt voor alle medewerkers."

## ... in gesprek met SGS Nederland BV

Julie zijn één van de eerste klanten van ManualMaster geweest, het systeem is in 1996 aangeschaft. Hoe is die aanschaf destijds verlopen?

René: In die tijd bestond SGS nog uit een groot aantal kleinere BV's. Ikzelf was op dat moment kwaliteitsmanager bij één van de grotere BV's. We deden toen eigenlijk alles met de tekstverwerker en hadden dus vooral veel losse WP en Word documenten.

Toevallig had een groep consultants die binnen SGS werkten met de ISO9000 certificering Fred Vahlkamp (Mede-eigenaar ManualMaster) uitgenodigd voor een demonstratie, waarin hij de voordelen van het gebruik van ManualMaster bij het behalen en behouden van deze certificering presenteerde. Bij deze bijeenkomst was ik ook aanwezig en ik zag al snel de mogelijkheden voor de kwaliteitsafdelingen van SGS.

We zijn dit toen gaan onderzoeken, hebben verschillende systemen met elkaar vergeleken en ManualMaster kwam hierbij als beste uit de bus.

Voornamelijk de geautomatiseerde inhoudsopgave en de wijzigingslijsten waren voor ons belangrijke redenen om voor ManualMaster te kiezen.

In het begin hadden we vrij regelmatig bezoek van een consultant van ManualMaster die ons adviseerde en ondersteunde bij de inrichting van het systeem.

Hoe is ManualMaster gegroeid binnen de organisatie?

SGS is in de afgelopen jaren sterk gegroeid. Deze groei kwam onder andere voort uit het overnemen van bestaande organisaties, die

natuurlijk allemaal met hun eigen kwaliteits-systeem werkten. Ik heb me er hard voor gemaakt dat alle relevante documenten voor al deze nieuwe bedrijfsonderdelen ook in ManualMaster worden opgenomen. Dit is een continu proces en vraagt om veel betrokkenheid van de medewerkers. In de loop van de jaren is SGS steeds meer gaan werken met WebEditoren. De Administratoren houden het volledige overzicht in en beheer over ManualMaster, maar de WebEditoren kunnen zelfstandig al heel veel wijzigingen in het systeem doorvoeren waar nodig.

Sinds ManualMaster onderdeel is van ons standaard intranet en dus dezelfde uitstraling heeft, gaat het gebruik ervan steeds meer leven in de organisatie. Dit stimuleren wij ook.

Verwachten jullie nog een verdere groei van ManualMaster binnen SGS?

Op dit moment wordt er alleen in de Benelux met ManualMaster gewerkt. In andere landen wordt met diverse andere systemen gewerkt. Het is goed mogelijk dat dit uiteindelijk in één systeem zal worden geplaatst. Hier is al eerder een onderzoek naar gedaan en er zijn ook gesprekken over geweest met diverse partijen, maar hier is toen geen beslissing over genomen. Wellicht wordt dit in de toekomst weer opgepakt.

En wat zijn de verwachtingen voor de groei van jullie eigen systeem?

Waarschijnlijk zullen wij op termijn nog meer met WebEditors gaan werken, zodat meer medewerkers in ManualMaster kunnen werken. Het is heel prettig dat we nu een medewerker hebben (Debby) die zich volledig kan concentreren op ManualMaster. Vroeger deed René dit naast al zijn andere werkzaamheden,

waardoor niet alle mogelijkheden van het systeem ten volle werden benut. Debby brengt steeds meer orde en structuur in het systeem en op deze manier wordt het gebruik van ManualMaster binnen de organisatie steeds meer gemeengoed. In het verleden hebben wij zeer positieve ervaringen met de module Prestatie Indicatoren gehad. Destijds is echter de keuze gemaakt om deze functionaliteit onder te brengen in een systeem dat we door een externe partij hebben laten bouwen. Mogelijkerwijs gaan we in de toekomst toch weer met ManualMaster PI werken omdat het huidige systeem niet volledig aan onze wensen voldoet.

Hebben jullie nog tips voor andere ManualMaster gebruikers?

Vooraf voor gebruikers die het systeem net hebben aangeschaft. Denk eerst heel goed uit hoe je je systeem wilt opbouwen. Bespreek dit met een consultant van ManualMaster, zodat de lagen en structuren binnen het systeem logisch zijn opgebouwd en het systeem ook, indien nodig, makkelijk uitgebreid kan worden. SGS is vrij klein begonnen en het was de wens van de mensen die met de handboeken en documenten gingen werken dat de documenten er hetzelfde uit zouden zien als voor de implementatie van ManualMaster. Achteraf hadden wij op dat moment al moeten kiezen voor een uniforme documentopbouw en een heldere structuur, zowel binnen de documenten als binnen het systeem. We zijn dit nu in orde aan het maken en zijn hier nu nóg veel tijd aan kwijt. Wanneer wij bij het opzetten van het systeem voor deze lijn hadden gekozen had dit ons later in het traject zeker een hoop tijd bespaard.



Het aantal laboratoria en bereidende apotheken dat kiest voor ManualMaster is de laatste jaren sterk groeiende, functies als: inhoudelijke consistentie controle, aantoonbaar versiebeheer, gecontroleerde digitale én papieren distributie en een beheersbare documentcyclus, zijn enkele redenen om te kiezen voor ManualMaster.

**Peggy Vogelsangs,**  
Kwaliteitsfunctionaris

- Gebruikersgemak toegenomen
- Positieve berichten over toegankelijkheid systeem

**TALANT**  
Zorg en ondersteuning

## Talant

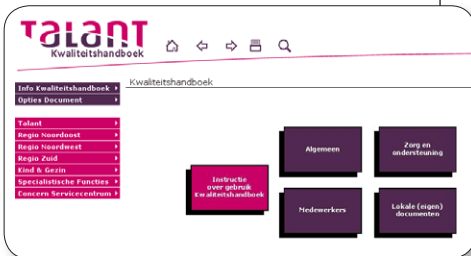
Talant is een organisatie die ondersteuning biedt aan mensen met een verstandelijke beperking. We hebben meer dan 400 vestigingen in Friesland en meer dan 3.000 medewerkers.

Sinds een half jaar gebruiken wij ManualMaster voor ons kwaliteitshandboek. In januari hadden wij de initiële audit voor ons HKZ-certificaat. De certificerende organisatie constateerde dat ons kwaliteitssysteem aan alle eisen van de HKZ voldeed en dat ons handboek volledig, bruikbaar en toegankelijk is! Ook van de medewerkers krijgen we veel positieve berichten over de toegankelijkheid van het systeem en de vindbaarheid van documenten.

Talant is met ManualMaster gaan werken omdat één van onze zusterorganisaties er al mee werkte en het daar goed beviel. Tot die tijd hadden we geen documentbeheersysteem, maar gebruikten we intranet om de documenten te publiceren. Met name het vinden van de juiste documenten was lastig, waardoor medewerkers het handboek niet zo snel raadpleegden.

Door het handboek in ManualMaster te plaatsen, werd het vinden van de documenten makkelijker. Tegelijkertijd werd het mogelijk om documenten aan elkaar te linken waardoor het gebruikersgemak nog meer is toegenomen. Ondertussen zijn wij hard bezig om het systeem verder in te richten, zodat het beheer van documenten ook voor de documenteigenaren en Autorisatoren gemakkelijker wordt.

**Marianne Berg,** kwaliteitsmedewerker



- Gebruikers van ManualMaster delen ideeën
- Trucs om doorlooptijden te beperken

## Bijeenkomst 'Uitgebreide ManualMaster Systemen' waardevol

Het aantal ManualMaster gebruikers met een omvangrijk systeem is sterk groeiende. De praktijk heeft uitgewezen dat een systeem van grote omvang op diverse vlakken om een andere werkwijze vraagt van de Administrators, WebEditors, Verificatoren en Autorisatoren. Om beter in te kunnen spelen op de wensen en behoeften van deze groep gebruikers is er op 18 februari 2011 een bijeenkomst georganiseerd bij SGS Nederland B.V. De gebruikers die bij deze bijeenkomst aanwezig waren, werken dagelijks met systemen die qua grootte variëren tussen 5.000 tot 25.000 documenten, maandelijks zijn er tussen de 2.500 en 10.000 bezoekers aan de intranetzijde.

Tijdens de bijeenkomst heeft SGS Nederland B.V. een toelichting gegeven op hun werkwijze met betrekking tot ManualMaster. Al direct bij deze introductie kwam de discussie op gang, met onderwerpen als; afspraken, processen, techniek en functionele oplossingen. Na deze

introductie en boeiende discussie, hebben dhr. Marcel Mourik en dhr. Johan de Rooij het woord genomen om de techniek achter ManualMaster nader toe te lichten, om te inventariseren welke omvang de systemen bevatten en welke doorlooptijden hierbij horen. Bij de inventarisatie bleek al snel dat de doorlooptijden veel uiteenlopen en wederom werden er binnen de groep deelnemers tips en trucs gedeeld om deze doorlooptijden te beperken.

De toelichting op de techniek heeft de deelnemers inzicht gegeven in de processen die een document doorloopt tijdens het wijzigen, verifiëren, autoriseren, activeren, distribueren, publiceren en uploaden. Vervolgens zijn er stellingen ter discussie gesteld als: 'ManualMaster moet de consistentie check verwijderen of aanpassen' en 'Het activeren van een document is overbodig.' De gebruikers van deze omvangrijke systemen hebben tijdens de



bijeenkomst de gelegenheid gehad om met elkaar van gedachten te wisselen en ideeën en suggesties met elkaar te delen. Na afloop van de bijeenkomst werd dan ook de conclusie getrokken dat deze opzet zeer waardevol is en dat deze bijeenkomst een vervolg moet krijgen, Mevrouw C. van Staveren (Medisch Centrum Alkmaar) bood dan ook direct aan om in het najaar als gastvrouw op te treden.

## Een ManualMaster gebruiker vertelt ...

- ManualMaster is een hobby geworden
- Gebruiksvriendelijk programma maakt werk stuk eenvoudiger

In 2004 stapte ik over van apothekers-assistente op de productieafdeling naar kwaliteitsmedewerker van de apotheek in het AMC-ziekenhuis. Het ziekenhuis had toen al ManualMaster als documentbeheersysteem. Ik ben op de basiscursus geweest en vanaf dat moment werd ManualMaster mijn "kindje".

Op dat moment was ons kwaliteitssysteem al gedeeltelijk opgezet maar alleen op laboratoriumgebied. Het was en is de bedoeling om de hele apotheek onder te brengen in ManualMaster. Dit is inmiddels in volle gang met ongeveer 2.000 documenten. ManualMaster heeft ons geholpen om alles op de juiste manier te beheren.

Het programma omvat heel veel functies en gaandeweg (na een cursus blijft niet alles hangen!) ontdekte ik er steeds meer. Ik wilde eigenlijk ook alles weten dus ik heb alle cursussen gevolgd en waar ik erg blij van werd

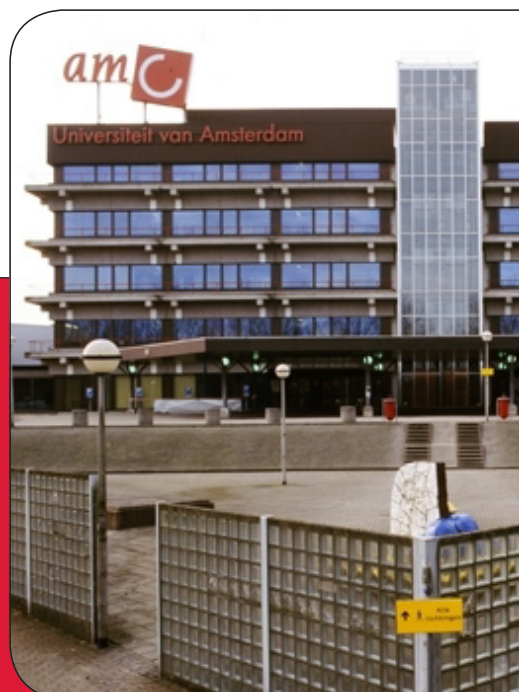
was de cursus WebDesign. De snuffjes en kneepjes die je leert om je eigen sjablonen te ontwikkelen zodat je lezers op het intranet alles goed kunnen vinden en lezen.

Na 6 jaar, heb ik er een collega bij gekregen en samen als, inmiddels Kwaliteitsfunctionaris van de apotheek, hebben wij ManualMaster onder onze hoede. Ook mijn collega vindt ManualMaster een gebruiksvriendelijk programma met heel veel opties waar we gretig gebruik van maken. Het maakt ons werk een stuk eenvoudiger. We zouden heel graag WebForms aanschaffen omdat ons meldingsysteem ons niet brengt wat we graag willen, zoals goede registratie, rapportages, trends en verbeteracties. En de vele mogelijkheden die er op langere termijn voor zorgen dat ook onze zelfinspecties het gewenste effect hebben. Wij zijn in volle gang om de ontwikkeling van het kwaliteitssysteem goed te laten verlopen o.a met behulp van ManualMaster. We hebben laatst de

GMP-(z) gehaald maar dat betekent niet dat we achterover kunnen gaan zitten. GMP-(z) behouden is de volgende uitdaging.

Ik ben erg blij dat ik inmiddels veel weet en dus zelf veel kan oplossen, maar als het even niet lukt is de support er altijd om mij te helpen het probleem op te lossen. Ik denk dat ManualMaster een hobby is geworden, voor 3 dagen in de week.

**Ilona Laarman, kwaliteitsfunctionaris van de apotheek in het AMC.**



## Boer zoekt ... valide software

Valide software. Een veelbesproken onderwerp bij ManualMaster. Vooral uit de farmaceutische sector ontvangen wij met regelmaat de vraag "Wat is de positie van ManualMaster in een gevalideerde omgeving?" Om deze en aanvullende vragen te beantwoorden is er op 11 maart 2011 een bijeenkomst georganiseerd in ons (volledig vernieuwde) trainingslokaal in Papendrecht.

Twee ManualMaster gebruikers, met meerdere jaren ervaring, dhr. E. Termond van QAudit (zie [www.qaudit.nl](http://www.qaudit.nl)) en dhr. H. Staal van Opti-Q (zie [www.opti-q.nl](http://www.opti-q.nl)) hebben hun visie en ervaringen gedeeld omtrent de validatie van software. De input van deze bijeenkomst is voor de ontwikkeling van de ManualMaster oplossingen van een zeer grote waarde.



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)



## memo

- In het afgelopen kwartaal hebben meer dan 400 gebruikers een demonstratie gezien van ManualMaster 6, bijna 70% heeft inmiddels ook de nieuwe versie geïnstalleerd, of de installatie hiervoor ingepland.
- Nieuwe functionaliteit in ManualMaster 6, als webverificatie, de vernieuwde interface en het nieuwe zoekmechanisme is met veel enthousiasme ontvangen.
- In het eerste kwartaal van 2011 kon u ManualMaster vinden op twee beurzen; Het Auditing Network Event en Zorg & ICT.
- Na het laboratorium Waterschap Regge & Dinkel is ook de implementatie bij Aquon van start gegaan.