

5S en documentbeheer

Tijdens de Prenne van 4 december 2014 in St-Truiden werd een Prebeneren-sessie gewijd aan documentbeheer. Daar kwamen heel wat nuttige tips naar boven. In dit artikel komen we even op het thema documentbeheer terug en geven we mee hoe je tot een beheer van documenten op de maat van jouw bedrijf kan komen. Je kan deze benadering zowel toepassen op de mappen in je kast als op digitale documenten. Ze staat ook helemaal los van eventuele software die je voor documentbeheer kan gebruiken.

Myriam Van der Steen
zaakvoerder-consultant
managementsystemen
Konsilo bvba



WAAROM UITGAAN VAN 5S NUTTIG IS

Je zou het op het eerste zicht misschien niet meteen zeggen, maar de 5S-principes lenen zich uitstekend om toe te passen als aanloop om tot een sluitend documentbeheer te komen.

Een van de basisprincipes van 5S is dat je de juiste plek kiest om te bewaren wat je nodig hebt. Omdat het logisch is om dat wat je het vaakst gebruikt ook het dichtst bij de werkplek te leggen... zodanig dat je het gemakkelijk terugvindt. Dat principe is natuurlijk ook helemaal toepasbaar op documenten.

1. DEFINITIES

Als het om documenten gaat, zijn er twee grote families.

Beschrijvende documenten: dit zijn documenten die een werkwijze of een situatie beschrijven. Het kan gaan om een handboek, procedures, instructies, handleidingen, modelformulieren of ze kunnen nog andere benamingen hebben. De naam doet er eigenlijk ook niet toe, ze hebben allemaal gemeen dat ze iets beschrijven. De uitdaging hier is om het juiste document in de juiste versie op het juiste moment toegankelijk te maken voor wie het nodig heeft.

Bewijsvoerend gedeelte: deze documenten tonen aan dat de praktijk functioneert volgens de gemaakte afspraken. De uitdaging zit 'm hier voornamelijk in het correct klasseren, zodat de registraties gemakkelijk te herkennen en terug te vinden zijn.

“ Een veelvoorkomende vergissing is het door elkaar bewaren van beschrijvende en bewijsvoerende documenten. Beschrijvende documenten vormen een referentie, een kapstok om naar terug te grijpen. Registraties vormen een bewijs. Meestal zijn ze in grotere hoeveelheden aanwezig. ”

Voorbeelden van registraties:

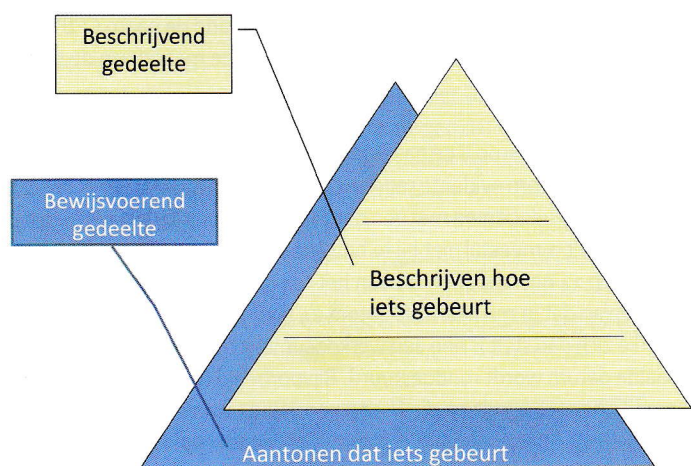
- Inge vulde formulieren
- Werkdocumenten
- Lijsten
- Statistieken
- Rapporten
- Nota's - Memo's
- Attesten
- Evaluaties
- Correspondentie
- Verslagen
- Certificaten
- Vergunningen

Werkdocumenten: een speciaal geval
Werkdocumenten zijn een speciaal geval binnen de groep van de registraties. Het zijn registraties met een aantal specifieke kenmerken. Om te be-

ginnen zijn ze uniek. Elk werkdocument bestaat maar in een enkele versie, in tegenstelling tot pakweg ingevulde formulieren waar er zeer veel van kunnen zijn, allemaal afgeleid van hetzelfde blancoformulier. Werkdocumenten zijn aan regelmatige wijzigingen onderhevig. Een werkdocument kan tot meerdere malen per dag aangepast worden.

Voorbeelden van welzijnsgerelateerde werkdocumenten:

- risicobeoordelingen;
- namenlijsten in verband met gezondheidstoezicht;
- competentiematrix;
- verbeterbestand.



documenten-types

2. DOCUMENTBEHEER & BEHEER VAN REGISTRATIES IN 5 STAPPEN

Sorteer op nodig en overbodig en verwijder het overbodige

1S – Sorteren

Net als bij de klassieke 5S, begint alles met het uitsorteren van wat je in huis hebt. Je hoeft nog geen gedetailleerd klassemment op te zetten of alles correct te benoemen. Maar weghalen wat je niet (meer) nodig hebt en dat wat je wel nog overhoudt in enkele grote groepen opdelen, is wel nodig.

Definieer en verklaar allereerst je eigen terminologie: wat betekent (binnen jouw organisatie) het woord "procedure", "instructie", "formulier"...

Definieer ook wat je precies gaat beheren:

- procedures;
- werkinstructies;
- modellen van formulieren;
- externe documenten;
- tekeningen;
- ...

Zorg dat je minstens alles in 3 grote groepen opdeelt:

- Beschrijvende documenten
- Bewijsovertuigende documenten
- Werkdocumenten

Tip: houd documentatie apart. Dat ene voorbeeld dat je kreeg van een collega-preventieadviseur, dat recente KB, dat model voor risico-beoordeling dat je van internet plukte. Bewaar deze zaken niet samen met de eigen bedrijfsdocumenten, dat is alleen maar verwarrend.

2S – Schikken

Net als bij de klassieke 5S bestaat de tweede stap uit het schikken van wat je overgehouden hebt.

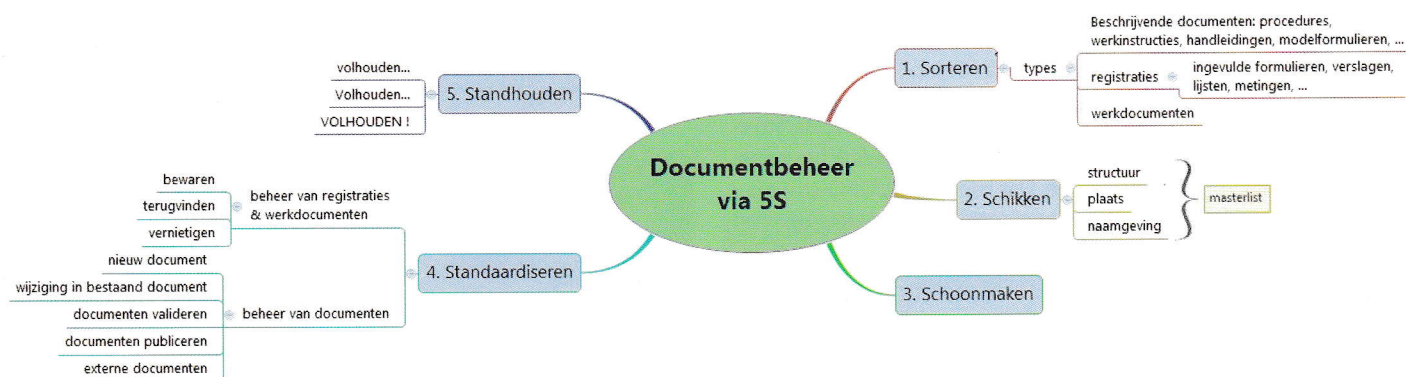
Een plaats voor elk voorwerp en elk voorwerp op zijn plaats

Als je je documentbeheer wat meer wil formaliseren, kan je in deze fase een inventaris (**masterlist**) opstarten van alle relevante beschrijvende documenten. Dat kan ook nuttig zijn als je documenten met meerdere mensen samen moet beheren. Je kan deze opmaken in 1 keer of geleidelijk opbouwen naarmate je documenten in het systeem invoert. Geef in de lijst weer:

- de benaming van het beschrijvende document;
- het type document;
- de documenteigenaar;
- versie;
- datum laatste versie;
- auteur laatste versie;
- de plaats waar het document bewaard wordt.

Voor registraties is een lijst met groepen registraties meestal al voldoende en hoeft je niet elke registratie apart te gaan vermelden.

Je masterlist kan helpen bij het aantonen dat vereiste documenten aanwezig zijn en worden gebruikt. In landen met een traditie in juridische procedures en schadeclaims, zullen registraties bijvoorbeeld, desnoods voor een rechtbank, helpen bewijzen wat de ingevoerde maatregelen waren ten tijde van een bepaald incident of ongeval.



Documentbeheer via 5S



Kies een **bewaarplaats** voor documenten, registraties en werkdocumenten. Daarbij zijn geen standaard "goed" of "foute" keuzes, wel handige en onhandige keuzes. Globaal genomen is het vaak handiger om beschrijvende documenten eerder centraal ter beschikking te stellen, terwijl registraties en werkdocumenten dan weer handiger op te slaan en te beheren zijn op de plek waar ze ontstaan, dus vaak op diverse afdelingen. Maar maak vooral een keuze die werkt voor jou. Bepaal (eventueel per type of zelfs per individueel document) op welke locatie ze bewaard worden. Vul dit aan in de masterlist.

Een veelvoorkomende vergissing is het door elkaar bewaren van beschrijvende en bewijsvoerende documenten. Beschrijvende documenten vormen een referentie, een kapstok om naar terug te grijpen. Registraties vormen een bewijs. Meestal zijn ze in grotere hoeveelheden aanwezig. Je hebt slechts 1 huishoudelijk reglement voor het comité PBW (= beschrijvend), maar er zijn maandelijks wel uitnodigingen en notulen van het comité (= bewijsvoerend). Door deze allemaal te mengen, verdrinkt het huishoudelijk reglement als het ware.

Bewaartermijnen zijn meestal, op enkele uitzonderingen na, niet vastgelegd in de wetgeving. Daarvoor moet een logisch alternatief gezocht worden en weergegeven in je masterlist. Hiervoor zijn wel enkele mogelijkheden:

- beschrijvende documenten: de vorige en (uiteraard) de huidige versie;
- persoonsgebonden registraties: zolang iemand in dienst is;
- registraties verbonden aan uitrusting (machines, installaties, gereedschappen): zolang de uitrusting gebruikt wordt;
- overige: kies een bepaalde tijd, bijvoorbeeld 1 jaar of 3 jaar. Denk eraan, de termijn die je hier kiest, is ook de termijn die een externe auditor eventueel kan teruggaan om een registratie te vragen.

Kies een **structuur**. Voor beschrijvende documenten hoeft die niet erg zwaar of ingewikkeld te zijn. Zet wel zeker een sterke (digitale) folderstructuur op voor je registraties. Daarmee staat of valt de volledige bewaring. Kies iets dat aansluit bij jouw denkwijze. Dat kan een MUOPO-structuur zijn, een structuur gebaseerd op de wetgeving (bijvoorbeeld de Codex) of een zuiver alfabetische structuur.

Het is ook in deze fase dat een correcte **naamgeving** belangrijk wordt. Leg vast hoe documenten geïdentificeerd worden.

Een *beschrijvend document* kent een nummer/code/titel (niet noodzakelijk alle drie), een datum van eerste uitgifte, een huidig versienummer, documenteigenaar en datum van deze uitgifte. Al deze gegevens zijn opgenomen in je masterlist, sommige (niet allemaal) zal je ook op de documenten zelf vermelden. Overdrijf niet. Als je documentgegevens de volledige eerste bladzijden van je document innemen, moet je je misschien afvragen of het ook niet met iets minder kan. Eenduidige titel en versie (of versiedatum) is voldoende. Zorg wel voor een zodanige nummering van de pagina's dat onmiddellijk duidelijk is of het document volledig is ("blz x van y").

Bewijsvoerende documenten krijgen bij voorkeur een naam met een verwijzing of vermelding naar de datum erin, volgens een bepaalde systematiek. Zo kan je de notulen van het comité PBW elke maand de naam *CPBW-notulen-xxxx-yy.doc* geven, met xxxx het jaar en yy de maand van de vergadering.

Een uitzondering hierop is de naamgeving van werkdocumenten, waar een datum in de titel (om evidente redenen) te vermijden is. Daar is het net een valkuil om ze te benoemen met een datum opgenomen in de naam van het document. Dit is meestal niet bij te houden en dan betrap je jezelf er plots op dat je op 12 november acties aan het toevoegen bent in de versie van het actieplan dat in zijn naam als datum 24 april vermeldt. Een praktische vraag die zich dan stelt is hoe een werkdocument te benoemen dat op een bepaalde datum wordt rondgestuurd. Bijvoorbeeld een risicobeoordeling waaraan gewerkt wordt en die in een voorlopige versie als bijlage bij een comitéverslag moet gevoegd worden. Een goede oplossing is om een werkdocument in zo'n geval bij het rondsturen als verslag te "bevroeren" op een bepaalde datum. Dit kan bijvoorbeeld onder de vorm van een pdf-bestand.

Tip: Als je afsprekt om data op te nemen in de naamgeving van registraties, definieer dan ook een standaardweergave voor data. Bij voorkeur begint die met het jaartal en niet met dag of maand. Zo kan je lijsten bestanden op een correcte manier chronologisch sorteren.



“ Documenten goed beheren vraagt het aankweken van een bepaalde discipline binnen de organisatie. Dat vraagt tijd. Zoals elke nieuwe gewoonte. ”

Maak schoon en doe (preventief) onderhoud

3S – Schoonmaken

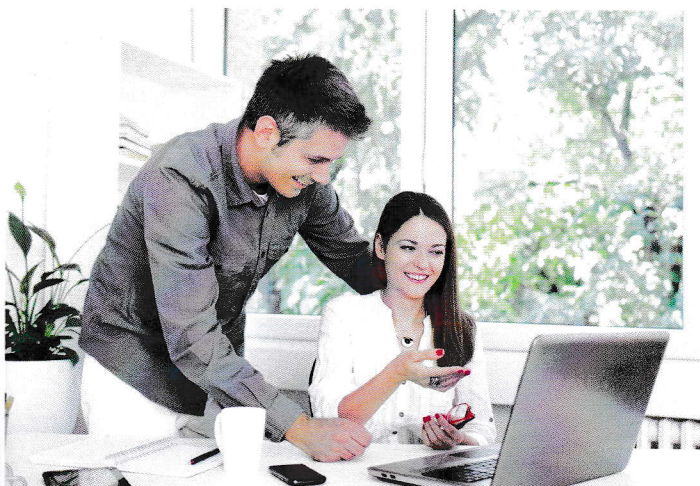
Binnen 5S is het doel van schoonmaken niet het schoonmaken op zich. De bedoeling van het schoonmaken is te zorgen dat gebreken of defecten sneller opvallen. Een olielek valt het meest op onder een propere machine, op een propere vloer. Hetzelfde geldt voor documenten. Als de naamgeving en structuur correct is, vallen documenten die “uit de toon vallen” veel sneller op. Af en toe je mappen (digitaal of papier) doorlopen, hoe oppervlakkig ook, helpt je om sneller te zien dat er een document tussen zit dat er niet hoort, of dat er een foutje in de logica van de naamgeving is gebeurd. Onvolkomenheden vallen meteen op.

Standaardiseer, maak afspraken

4S – Standaardiseren

Wil je net dat stapje verder gaan? Dan formaliseer je de gemaakte afspraken onder de vorm van een procedure. In die procedure beschrijf je hoe nieuwe documenten aangemaakt worden en hoe bestaande documenten herzien worden.

Vergis je niet, een procedure hoeft geen aaneenschakeling van ellenlange beschrijvingen te zijn. Vermeld de essentie (wie, wat, waar, wanneer, hoe), maar overdrijf niet met details.



Houd de procedure in verband met wijzigen van documenten, verdelen van nieuwe versies en verwijderen van oude zo eenvoudig mogelijk en beperk het aantal documenten dat moet verspreid worden tot een strikt minimum.

Hoe belangrijker de digitale bewaring wordt, hoe meer aandacht er ook zal moeten gaan naar de specifieke aspecten van dat digitale document-

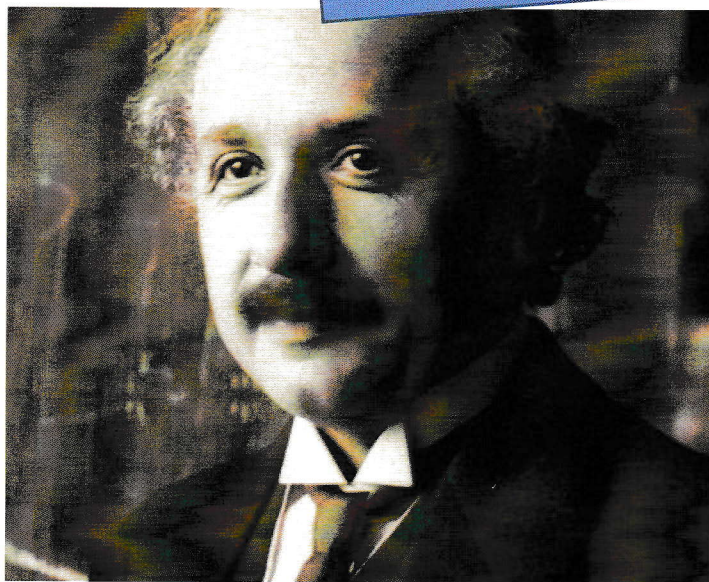
beheer. Houd dus ook voor documenten (en gegevens) bewaard in software, rekening met:

- back-up;
- bescherming van de toegang tot documenten (paswoorden);
- virusdetectie.

5S – Standhouden

En dan begint het echte werk. De gewoontevorming, de discipline. Het volhouden van de gemaakte afspraken.

Stabiliseer de toekomst en ontwikkel zelfdiscipline



Everything Should Be Made as Simple as Possible, But Not Simpler (Albert Einstein)

3. CONCLUSIE

Documenten goed beheren vraagt het aankweken van een bepaalde discipline binnen de organisatie. Dat vraagt tijd. Zoals elke nieuwe gewoonte. Het is erg gemakkelijk om zich in dit thema vast te rijden en volledig verstrikt te raken in een wirwar van verplichtingen en handtekeningen. Als dat dreigt te gebeuren, grijp dan terug naar een van de principes van Einstein: “Everything Should Be Made as Simple as Possible, But Not Simpler”.

Veel succes!

Bronnen:

Van der Steen Myriam, “Preventie. Hoe doe je dat? Klein handboek voor groots veiligheidsmanagement.”, INNI Publishers, 2014.
Ongepubliceerd opleidingsmateriaal, 5S, Konsilo bvba