

Handleiding Virtueel Handboek

Het Virtueel Handboek heeft tot doel om de noodzakelijke gegevens voor het managementsysteem vast te leggen. Hiermee maakt u de Vulling voor Cross Approach bedrijfs-specifiek.

Onze ervaring leert dat dit het beste gaat door met een select aantal betrokkenen in ruim een halve dag alle handelingen uit te voeren.

Het is handig om in ieder geval de directeur en de coördinator hierbij te betrekken. Het komt geregeld voor dat bepaalde verantwoordelijkheden nog niet expliciet bepaald zijn. Deze verantwoordelijkheden kunnen dan ter plekke worden vastgelegd.

Door tijdens het invullen aantekeningen te maken welke onderwerpen vrij herkenbaar en probleemloos zijn verlopen en welke niet, kan bij de planning van de implementatie hiermee rekening worden gehouden.

Een aantal gevraagde gegevens zal wellicht totaal nieuw voor u zijn. Beantwoord de vragen dan zo veel mogelijk met de gedachte aan hoe het nu/morgen zou moeten zijn bij uw organisatie (doe alsof het managementsysteem al enige tijd operationeel is) en niet hoe u het in de toekomst zou willen hebben (reorganisatie). Laat in ieder geval geen vraag onbeantwoord!

Het gebruik van Virtueel Handboek is zeer eenvoudig. Het hoofdmenu loopt u van links naar rechts door.

U kunt tussentijds uitloggen en later weer inloggen. De gegevens blijven bewaard; u moet echter wel zelf zoeken naar de vraag waar u bent gebleven bij het beantwoorden. Ook kunt u na het exporteren het resultaat op uw gemak in Cross Approach bekijken. Indien u wijzigingen wilt aanbrengen, is het mogelijk om uw antwoorden op www.virtueelhandboek.nl te herzien en opnieuw te exporteren en importeren in Cross Approach. De teksten worden dan bijgewerkt.

1 Inloggen

- ▶ Ga naar het Virtueel Handboek, dus naar de Internet Explorer en naar de URL <http://www.virtueelhandboek.nl>;
- ▶ Log vervolgens in met uw gebruikersnaam (is een e-mail adres) en wachtwoord.
- ▶ Klik op de (gewenste) bedrijfsnaam;
- ▶ In het geval dat u meer bedrijven beheert (u ziet na het inloggen op www.virtueelhandboek.nl meer bedrijven staan), moet u alle handelingen per bedrijf apart uitvoeren.

KMO
Europaweg 187
7336 AL Apeldoorn

Postbus 548
7300 AM Apeldoorn

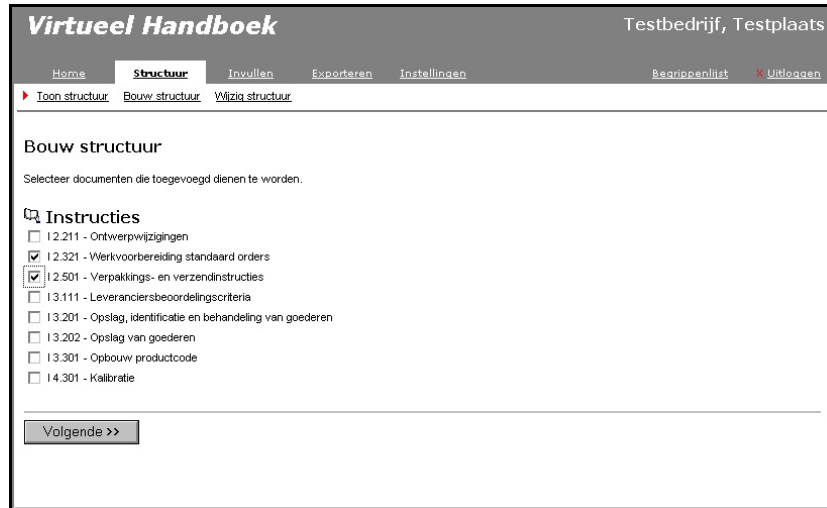
Telefoon: 055-5383400
Telefax: 055-5383429

www.kmo.nl
info@kmo.nl

KvK 08.049133

2 Structuur bouwen

In deze stap selecteert u de onderwerpen uit de vulling die voor uw organisatie van belang zijn. Enerzijds kost het behalve wat extra invoertijd niets extra door alles aan te zetten, anderzijds is het de komende periode wel een vervelende ballast tijdens het werken aan uw managementsysteem. U kunt overigens ongewenste objecten altijd nog straks in Cross Approach verwijderen!



Tijdens het selecteren van de onderwerpen beginnen wij onderaan bij Instructies. Deze hebben de hoogste herkenbaarheid of het bij u van toepassing is. In vervolgstappen bij Procedures (Processen) en Hoofdstukken ziet u een aantal onderdelen al geselecteerd staan. Deze hebben een relatie met een in de vorige stap geselecteerde onderwerpen. Verwijder deze vinkjes dus bij voorkeur niet! Op deze wijze houden wij de structuur van het managementsysteem consistent.

U bent echter vrij om het object toch weer handmatig te deselecteren. U loopt dan wel het risico dat u documenten gaat ontvangen die verwijzen naar niet-aanwezige documenten. U kunt ook in een later stadium alsnog uw structuur aanpassen door onderdelen toe te voegen en/of te verwijderen.

- ▶ Klik op 'Bouw structuur';
- ▶ Bepaal welke Instructies relevant zijn voor uw organisatie door deze aan te vinken. Klik vervolgens op 'Volgende';
- ▶ Bepaal welke Procedures en/of Processen relevant zijn voor uw organisatie door deze aan te vinken. Klik vervolgens op 'Volgende';
- ▶ Bepaal welke Hoofdstukken relevant zijn voor uw organisatie door deze aan te vinken. Klik vervolgens op 'toevoegen bevestigen';
- ▶ Klik op 'Toevoegen'. Als het toevoegen van de documenten is voltooid, klik dan op 'Klik hier om terug te keren naar de structuur.'
- ▶ U kunt de gebouwde structuur per type document weergeven of als een boomstructuur gegroepeerd via 'Kies indeling'.

KMO
Europaweg 187
7336 AL Apeldoorn

Postbus 548
7300 AM Apeldoorn

Telefoon: 055-5383400
Telefax: 055-5383429

www.kmo.nl
info@kmo.nl

KvK 08.049133

Structuur wijzigen

Indien u de structuur in een later stadium wilt wijzigen, kan dat. Klik op 'Wijzig structuur'. Het wijzigen gaat van bovenaf. Klik de Hoofdstukken aan die u wilt verwijderen of juist wilt toevoegen. Klik op 'Volgende' en klik de Procedures aan die u wilt verwijderen of juist wilt toevoegen.

Indien u ook (Processen en) Instructies hebt doorlopen, klikt u op 'Verwijderen' (ook indien u alleen documenten heeft toegevoegd). Door te klikken op 'Toon structuur' kunt u de huidige structuur laten weergeven.

3 Invullen

Zodra u de gewenste onderwerpen heeft geselecteerd, kunt u de onderwerpen bedrijfs-specifiek maken door de hieruit voortvloeiende varianten en variabelen te doorlopen in de vorm van een vraag- en antwoordspel.

- ▶ Klik op 'Invullen' in de menubalk voor het bedrijfsspecifiek maken van de geselecteerde onderdelen door de varianten te kiezen en de variabelen in te vullen;
- ▶ Kies per document allereerst de van toepassing zijnde variant bij '1 Beslisvariabelen'. Dit kan gevolgen hebben voor het aantal variabelen dat bij '2. Normale variabelen' vermeld staat. Pas na het beantwoorden van de varianten is het mogelijk om een 'Voorbeeld tekst' op te roepen.

- ▶ Beantwoord vervolgens de vragen onder '2 Normale variabelen'. In het veld loopt een toelichting mee.
- ▶ Geef het bij het antwoord behorende lidwoord op. Dit is nodig om straks goed lopende zinnen te krijgen (*de chef/het hoofd*). Indien er geen lidwoord bij uw antwoord hoort, kunt u 'geen' kiezen.

Afhankelijk van de vraag valt uw antwoord in een van de onderstaande drie categorieën:

KMO
Europaweg 187
7336 AL Apeldoorn

Postbus 548
7300 AM Apeldoorn

Telefoon: 055-5383400
Telefax: 055-5383429

www.kmo.nl
info@kmo.nl

KvK 08.049133

a Standaard invoerveld

Hierin kunt u het gewenste antwoord typen (bijvoorbeeld een formuliernaam of een datum).

b Keuzelijst

Vooraf bij het toedelen van de verantwoordelijkheden aan functienamen kunt u een keuze maken uit een **keuzelijst**. Deze kunnen:

- ▶ *Vrij* wijzigbaar zijn; in dat geval kunt u met '+' keuzes toevoegen;
- ▶ *Niet* vrij wijzigbaar zijn; in dat geval dient u een keuze uit de tabel te maken.

- N.B:** Indien er sprake is van een keuze die niet helemaal juist is, kunt u beter deze waarde wijzigen, in plaats van het toevoegen van een nieuwe. *Voorbeeld:* In de keuzelijst staat 'systeembeheerder' en bij u wordt deze functionaris 'automatiseringsmedewerker' genoemd.
- N.B:** Wijzig geen keuze indien deze al in een eerder scherm wel juist is toegepast; de voorgaande waarden worden namelijk ook aangepast!
- N.B:** Indien een keuze achteraf niet (helemaal) juist blijkt, bijv. *bedrijfsleider* moet overal zijn *bedrijfsleider fabriek*, dan volstaat het om de waarde in de keuzetabel aan te passen. Het systeem gebruikt daarna *overal* deze nieuwe waarde waar de oude is gebruikt.

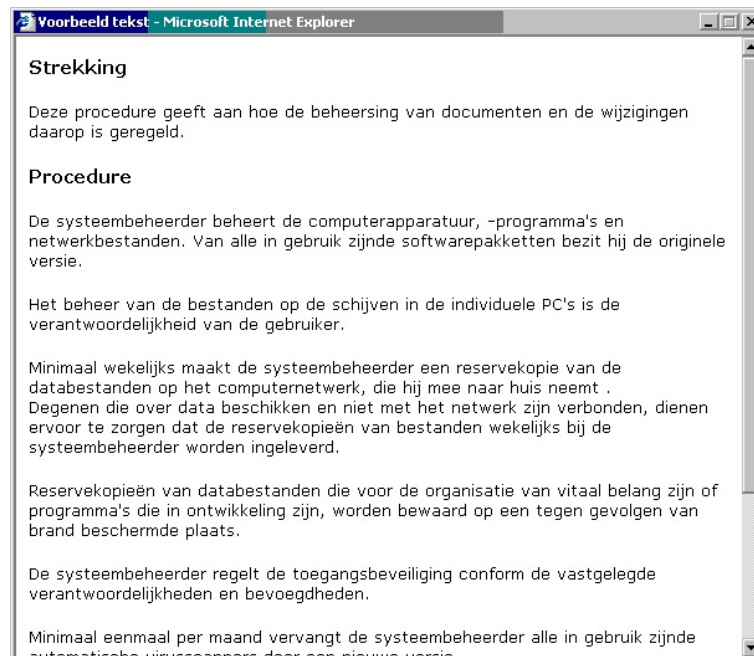
c Memovelden

Bij sommige variabelen heeft u een groot vak om een antwoord te geven. U kunt daar grote hoeveelheden tekst ingeven. Dit is echter niet noodzakelijk in Virtueel Handboek; dit kan ook later in Cross Approach.

In principe zijn er twee mogelijkheden (welke blijkt uit de helptekst/contextst):

- ▶ Er wordt een opsomming verlangd. Begin dan iedere regel met een streepje en een spatie en sluit de regel af met 'enter'.
Het tekstdeel komt als een zelfstandige alinea in de boeken te staan. Begin dan elke zin met een hoofdletter en eindig met een punt.

Voorbeeld tekst



KMO
Europaweg 187
7336 AL Apeldoorn

Postbus 548
7300 AM Apeldoorn

Telefoon: 055-5383400
Telefax: 055-5383429

www.kmo.nl
info@kmo.nl

KvK 08.049133

- ▶ U kunt altijd even op 'Voorbeeldtekst' klikken om het document te lezen met uw tot dan toe gegeven antwoorden. De antwoorden zijn in rood in de tekst opgenomen. Aan de hand van het voorbeeld kunt u uw antwoorden desgewenst heroverwegen.
- ▶ Klik op 'Volgende' als u klaar bent met het invullen van de variabelen voor de betreffende instructie, procedure of beleidshoofdstuk. Dan verschijnt de volgende instructie, procedure of beleidshoofdstuk waar variabelen voor ingevuld moeten worden;

Invultips

- ▶ Hoofdletters: in principe alleen gebruiken waar dat strikt noodzakelijk is (voorletters en namen bijvoorbeeld). In de tekst wordt waar nodig automatisch een hoofdletter geplaatst.
- ▶ Indien er achter een vraag een standaardsuggestie staat, accepteer deze dan bij voorkeur. Het is mogelijk dat een afwijking hiervan niet 100% wordt doorgevoerd. Als woorden in helpteksten tussen aanhalingstekens staan, wordt echt gevraagd naar een vergelijkbaar begrip.
- ▶ Werk in principe alleen met functienamen en niet met eigennamen van personen. Onderscheid eventueel meer functies dan u functionarissen heeft (1 persoon koopt in en leidt bedrijf: maak functie 'inkoper' en 'directeur'). Dit maakt het onderhoud later eenvoudiger.
- ▶ Vul voor elke gevraagde functionaris maar 1 functionaris in en voeg geen combinaties toe (dus niet: 'arbocoördinator/directeur'). U dient tijdens het invullen de knoop door te hakken wie nu verantwoordelijk voor de gevraagde taak is.
- ▶ Een aantal gevraagde gegevens zal wellicht totaal nieuw voor u zijn. Beantwoord de vragen dan zo veel mogelijk met de gedachte aan hoe het op *korte* termijn zou moeten zijn bij uw organisatie, en niet hoe het vandaag is (doe alsof het managementsysteem al operationeel is). Vul echter ook niet in hoe u het op termijn zou willen hebben. Niemand herkent zicht dan in het resultaat en het managementsysteem wordt dan vaak als beladen beschouwd.
- ▶ Laat in ieder geval geen vraag onbeantwoord! (Vul desnoods in '***nog te benoemen***', zodat u straks in de gegenereerde teksten deze 'gaten' niet over het hoofd ziet.)
- ▶ Samengestelde tekens (zoals é en ï) kunnen worden ingevoerd door de eerst het accent (bijvoorbeeld ' of ") te typen en daarna de gewenste letter die daarmee moet worden gecombineerd. Voorwaarde: u moet de toetsenbordindeling (via Start-Instellingen- Configuratiescherm- Toetsenbord- Taal) op 'VS-Internationaal' instellen. Dit werkt dan overigens in ieder Windows-programma.
- ▶ Er kan voorzien zijn in een Begrippenlijst (zie hiervoor de bovenste menubalk). Wellicht staan hier enkele begrippen of afkortingen toegelicht.

KMO

Europaweg 187
7336 AL Apeldoorn

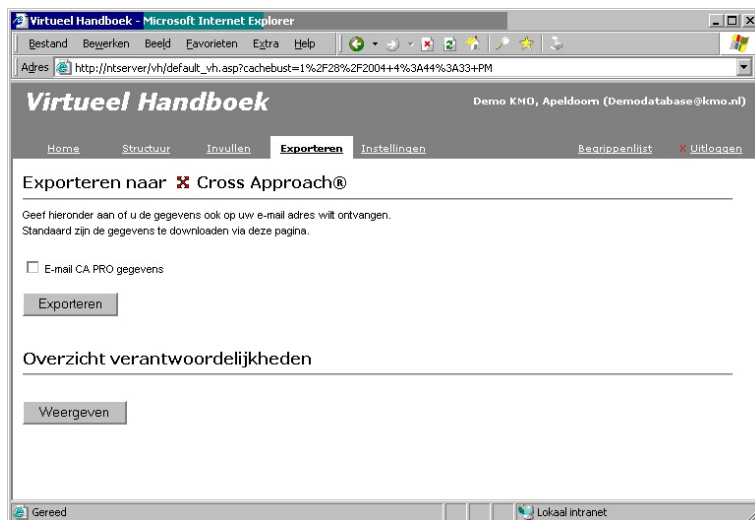
Postbus 548
7300 AM Apeldoorn

Telefoon: 055-5383400
Telefax: 055-5383429

www.kmo.nl
info@kmo.nl

KvK 08.049133

4 Exporteren gegevens vanuit het Virtueel Handboek



Zodra u uw structuur heeft gebouwd en de daaruit voortkomende variabelen heeft beantwoord, kunt u de inhoud exporteren om dit in Cross Approach te importeren. worden naar Cross Approach.

- ▶ Klik op 'Exporteren' in de menubalk;
- ▶ Klik onder 'Download' op 'Exportbestanden voor Cross Approach';
- ▶ Er verschijnt nu een scherm 'Bestand downloaden'. Klik hier op 'Opslaan' en klik op OK;
- ▶ Sla het bestand op op het Bureaublad (Desktop). (dit is te vinden bij het keuzelijstje bij 'Opslaan als:');

5 Uitloggen

Met 'Uitloggen' beëindigt u de invoersessie. U kunt de invoersessie ook tussentijds beëindigen en later weer verder gaan.



KMO
Europaweg 187
7336 AL Apeldoorn

Postbus 548
7300 AM Apeldoorn

Telefoon: 055-5383400
Telefax: 055-5383429

www.kmo.nl
info@kmo.nl

KvK 08.049133

6 Importeren/bijwerken gegevens in Cross Approach

- ▶ In Cross Approach kunt u via menu 'Bestand- Opties- Algemeen' een keuze maken of u de in te lezen documenten met de status 'Concept' dan wel 'Goedgekeurd' wilt importeren.
- ▶ Ga naar het Bureaublad en dubbelklik op het bestand 'gebruiker@bedrijfsnaam.nl.cap';
- ▶ Het bestand verdwijnt van het scherm;
- ▶ Ga vervolgens naar Cross Approach
- ▶ Ga naar de rubriek 'Management'
- ▶ Klik op het pictogram 'Importeren CA Pro gegevens'
- ▶ Klik vervolgens op 'Ja' bij 'Wilt u de Cross Approach Professional gegevens importeren?'
- ▶ Tot slot verschijnt er een scherm dat de gegevens zijn toegevoegd aan het betreffende bedrijf. Klik nu op 'OK'.
- ▶ Het pictogram 'Importeren CA Pro gegevens' is nu verdwenen.



7 Werken in Cross Approach met het resultaat

Via Virtueel Handboek kunnen maximaal de volgende onderdelen van Cross Approach worden voorzien van informatie.

- ▶ Handboek
- ▶ Procedures
- ▶ Instructies
- ▶ Processen
- ▶ Informatiedragers
- ▶ Externe Aspecten
- ▶ Functies
- ▶ Verantwoordelijkheden
- ▶ Controlepunten

In Cross Approach zijn de Handboekhoofdstukken, Procedures, Instructies, Processen en Informatiedragers herkenbaar door de cursieve weergave in de index. De informatie afkomstig van Virtueel Handboek is standaard niet-wijzigbaar. De data wordt na een eventuele nieuwe export van Virtueel Handboek automatisch bijgewerkt.

KMO
Europaweg 187
7336 AL Apeldoorn

Postbus 548
7300 AM Apeldoorn

Telefoon: 055-5383400
Telefax: 055-5383429

www.kmo.nl
info@kmo.nl

KvK 08.049133

Om een bepaald document toch zelf te kunnen bijwerken, dient u op het tabblad 'Algemeen' het vakje 'Ontkoppelen CA Pro-gegevens' aan te vinken. De wijzigingen die u dan aanbrengt, worden niet meer bij een eventuele nieuwe export van Virtueel Handboek overschreven! In bepaalde omstandigheden is dit vinkje bewust niet zichtbaar; neem in dat geval bij vragen contact op met uw aanspreekpunt voor het managementsysteem. De originele tekst die u is geleverd, is opgenomen onder revisie 0.1. In sommige gevallen zijn er meer revisies zichtbaar; neem in dat geval bij vragen contact op met uw aanspreekpunt voor het managementsysteem.

Alle documenten die u ontvangt, hebben standaard de status 'Goedgekeurd' ('Goedgekeurd' is aangevinkt). In hoofdstuk 6 hierboven kunt u lezen om dit collectief om te zetten in 'Concept'. Alle documenten bevatten lopende teksten en de teksten liggen volledig in lijn met de informatie op alle aanwezige tabbladen. Eventuele stroomschema's/flowcharts zijn niet compleet in lijn met de tekst en dienen slechts als uitgangspunt. Waar mogelijk zijn de Informatiedragers al van inhoud voorzien.

8 Implementatietips

Kies voor 'Publiceren naar Intranet' (indien aangeschaft). U kunt dan makkelijk door alle documenten navigeren. Vervolgens kunt u in Cross Approach het Handboek, Procedures en Instructies integraal afdrukken. Dit handboek bevat het beleid van de onderneming en is dus het 'hoogste document'. Lees dit op uw gemak door, zodat u wat bekend raakt met de onderwerpen en wat er allemaal bij komt kijken.

Wij adviseren u om de informatie te verdelen in aansprekende groepen. Selecteer per groep de betrokkenen en laat een exemplaar rondgaan en becommentariëren. Verwerk het commentaar en bedenk daarbij wel dat de *strekking* van de huidige tekst gehandhaafd moet blijven om aan de norm(en) te blijven voldoen. In de meeste gevallen wordt de relatie met de relevante normonderdelen bij 'Koppelingen naar boven' getoond! Verhoog de revisie en pas de status aan. Bepaal per document een Coördinator en een Autorisator. Zo ligt gelijk vast wie het document actueel dienen te houden.

Gedurende de implementatie helpt Cross Approach u optimaal: u kunt de Handboekhoofdstukken, Procedures, Instructies, Processen en Informatiedragers filteren op status ('Goedgekeurd' of juist niet). Tevens kunt u bij 'Basis→ Functies' overzichten afdrukken als 'Verantwoordelijkheden inclusief bron (concept)' en 'Verantwoordelijkheden inclusief bron (goedgekeurd)'. Hierbij worden in de functietaakomschrijving alleen die elementen opgenomen, die voortkomen uit documenten die de status concept resp. goedgekeurd hebben. U kunt deze belangrijke documenten dus vanaf de eerste dag al kunt gebruiken!

Bij 'Basis→ Verantwoordelijkheden' kunt u Takenlijsten per periode en per functionaris afdrukken. Hiermee zijn de periodieke acties die ondernomen moeten worden, inzichtelijk en kan de afhandeling worden vastgelegd.

Indien u bij nader inzien erg veel verantwoordelijkheden aan de verkeerde functionarissen hebt toegedeeld, kunt u opnieuw inloggen op www.virtueelhandboek.nl om de antwoorden te herzien. U kunt dan opnieuw exporteren en importeren; documenten waarvan het vakje bij 'Ontkoppelen van CA Pro' niet is aangevinkt, worden dan automatisch bijgewerkt.

Door de wijzigingen die in de dagelijkse praktijk naar voren komen, moet u het managementsysteem periodiek reviseren. De coördinator moet de aanpassingen in de teksten en het systeem aan (laten) brengen en het revisienummer verhogen. Daarna moeten de gewijzigde documenten worden gedistribueerd onder de betrokken functionarissen.

KMO
Europaweg 187
7336 AL Apeldoorn

Postbus 548
7300 AM Apeldoorn

Telefoon: 055-5383400
Telefax: 055-5383429

www.kmo.nl
info@kmo.nl

KvK 08.049133