



# Beleidsverklaring m.b.t het Relined ISO managementsysteem.

Het beleid van de directie is erop gericht om zo goed mogelijk aan de eisen en behoeften van haar stakeholders te voldoen. Om een goede balans tussen de belangen van alle stakeholders te creëren, te handhaven en continue te verbeteren is het informatiebeveiligings- en kwaliteitsbeleid, verankerd in de normen ISO 27001:2022 en ISO 9001:2015, omarmd.

Relined heeft een Harmonized Structured Management Systeem (HSMS) opgezet. Dit HSMS biedt vaste kaders waarlangs de informatiebeveiliging en de bedrijfsprocessen op kwalitatieve wijze binnen alle geledingen van de organisatie worden toegepast, gemeten, geëvalueerd en verbeterd. Dit draagt bij aan dat de directie en medewerkers zich zullen houden aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving, privacy- en veiligheidsmaatregelen. Het geeft daarnaast kaders om de gewenste vastgestelde bedrijfsdoelstellingen te waarborgen en te realiseren. De klanten en partners ervaren daarmee de kwaliteit van zowel de dienstverlening als de processen van Relined.

De directie streeft betrokkenheid en professionaliteit van haar medewerkers na bij de dienstverlening van Relined. Het invoeren, onderhouden en verbeteren van de maatregelen voor beide ISO normen is dan ook van groot belang. De doelstelling is om klanttevredenheid, betrouwbaarheid, beschikbaarheid, integriteit en de veiligheid en welzijn te optimaliseren van de klantrelaties van Relined.

Een goed functionerend HSMS is een waardevol hulpmiddel binnen de organisatie. Het geeft structuur en overzicht bij alle primaire en ondersteunende processen, maar ook bij het beheersen van veiligheids- en kwaliteitsrisico's. Om die reden hecht Relined aan een HSMS wat vooral betrekking heeft op veilige primaire bedrijfsprocessen. ISO-9001:2015 en ISO 27001:2022 lenen zich daar uitstekend voor. Tevens vereist dit bovendien dat structureel aandacht geschonken wordt aan kansen en bedreigingen op alle denkbare terreinen, waarbij inzet van beide normen uitstekende hulpmiddelen zijn in tijden waar het welzijn en voortbestaan van de organisatie niet alleen van interne factoren afhankelijk is, maar vooral door extreme factoren bedreigd wordt.

## VISIE

Relined is de grootste onafhankelijke verhuurder van onbenutte glasvezelcapaciteit in nationale en internationale, publieke en private glasvezelnetwerken.

## MISSIE

Relined maximaliseert het benutten van publieke en private glasvezelnetwerken door het verhuren van onbenutte glasvezel capaciteit in nationale en internationale netwerken; en breidt het eigen netwerk uit waar nodig.

## KERNWAARDEN RELINED

- *Klantgerichtheid*  
Wij zijn betrokken bij uw organisatie, verdiepen ons in uw behoeften en komen zo samen tot de beste maatwerk oplossingen.
- *Vakmanschap*  
Wij zijn professionals die ons vak verstaan. We hebben de juiste kennis en ervaring en zijn nieuwsgierig en leergierig zodat we ons door kunnen blijven ontwikkelen.
- *Transparantie*  
Bij Relined zijn we open in onze communicatie. We geven aan wat we doen en waarom we iets doen. De communicatielijnen zijn kort en is er veel interactie met de klant.
- *Kwaliteit*  
Het leveren van kwaliteit staat bij ons hoog in het vaandel. Dit zie je terug in ons netwerk, onze dienstverlening en onze medewerkers.
- *Flexibiliteit*  
De communicatielijnen zijn kort en is er veel interactie met de klant richting maatwerk oplossingen.
- *Onafhankelijk*  
We zijn neutraal en daardoor kunnen wij de beste maatwerk oplossing voor de klant kiezen.

## VERANTWOORDELIJKHEDEN

- De directie heeft het informatiebeveiliging en het kwaliteitbeleid goedgekeurd.
- De dagelijkse verantwoordelijkheid en de contacten met externe organisaties voor de naleving van de wettelijke eisen, met inbegrip van de bescherming van gegevens, berusten bij het IB&KM-overleg dat zeer periodiek plaatsvindt en de werking van het HSMS bewaakt.
- Alle werknemers en dienstverleners namens de organisatie hebben de plicht om de middelen, inclusief locaties, hardware, software, systemen of informatie, die zij in beheer hebben, te beschermen en elke vermoede inbreuk op de betrouwbaarheid, integriteit of beschikbaarheid onmiddellijk te melden.
- Het naleven van informatiebeveiligings- of kwaliteitbewakende processen zoals uiteengezet in de beleids- en richtlijnstukken en vastgelegd in het HSMS, wordt geaccepteerd als onderdeel van de standaardwerkwijzen binnen de organisatie. Niet-naleving zal leiden tot disciplinaire maatregelen.
- Aan alle wettelijke, privacy en reglementaire vereisten wordt voldaan en er zal regelmatig op wijzigingen gecontroleerd worden.
- Er is een bedrijfscontinuïteitsplan. Dit wordt onderhouden, getest en regelmatig herzien.
- Het HSMS wordt regelmatig getoets aan veranderende omstandigheden en kan door de directie en/of het IB&KM-overleg worden aangepast om de blijvende levensvatbaarheid, toepasbaarheid en naleving van o.a. wetgeving te waarborgen en om de informatiebeveiliging en/of kwaliteits-eisen voortdurend te verbeteren.

## UITVOERING VAN HET BELEID

Het beleid is erop gericht een optimale waardering van door Relined geleverde diensten te verkrijgen.

Dit wordt gedaan door:

- Een voor de organisatie passend beleid te ontwikkelen.
- Dit beleid kenbaar en begrijpelijk te maken binnen de organisatie.
- Het bevorderen van een hoog kwaliteitsbewustzijn bij medewerkers.
- Het motiveren van medewerkers, waarbij inspraak en betrokkenheid bij verbeterprojecten wordt gestimuleerd.
- Waar mogelijk medewerkers te trainen en/of op te leiden.
- Met de klanten / stakeholders overleg te plegen over de eisen die aan de te leveren diensten gesteld dienen te worden.
- Het streven naar verhoging van de klanttevredenheid.
- Compliant zijn en blijven met geldende wet- en regelgeving.
- Een HSMS te onderhouden dat voldoet aan de voorwaarden zoals gesteld in de normen ISO 9001:2015 en 27001:2022.

Iedere medewerker van Relined heeft de verantwoordelijkheid en de vrijheid om:

- Veiligheidsincidenten en/of kwaliteitsproblemen te herkennen en te melden bij de directie en/of het IB&KM-overleg.
- Oplossingen langs bestaande hiërarchische wegen te initiëren, aan te bevelen of aan te geven.
- De uitvoering van de gekozen oplossingen te controleren.
- Extra aanvullende maatregelen te benoemen en te initiëren, aan te reiken;
- Afwijkingen in het HSMS te signaleren.

Doel van het geïntegreerde HSMS (voor ISO 9001:2015 en ISO 27001:2022) is iedereen die betrokken is bij het realiseren van een dienst duidelijk te maken dat moet worden geleverd wat vooraf is overeengekomen. Dit volgens een continue voortschrijdend proces. Hierbij mogen geen concessies worden gedaan aan de kwaliteit, de levertijd, de arbeidsomstandigheden, privacy, beveiliging van informatie (BIV-regels) of geldende wet- en regelgeving. Dit is in het belang van de organisatie en dus ook in het belang van iedereen die diensten van Relined afneemt en/of levert.

#### **SPECIFIEKE DOELEN ISO 9001:2015**

Kwaliteitsmanagement is opgezet om te bereiken dat:

- De werkmethoden en processen binnen de organisatie geïdentificeerd en gedocumenteerd zijn, en daarmee duidelijk zijn.
- De uitvoering en beheersing van de processen doeltreffend is.
- De beschikbaarheid van middelen zeker wordt gesteld.
- Nieuwe medewerkers snel inzicht hebben in de methoden van werken.
- Klanten tevreden zijn over de dienstverlening en prestaties.

#### **SPECIFIEKE DOELEN ISO 27001:2022**

Het doel van informatiebeveiliging conform de ISO 27001:2022 norm voor Relined is de cyberweerbaarheid waarborgen m.b.t. de bedrijfscontinuïteit en het minimaliseren van eventuele risico's om daarmee bedrijfsschade te voorkomen doordat de impact van beveiligingsincidenten wordt geminimaliseerd binnen acceptabele normen.



Met name moeten informatiemiddelen en data worden beschermd conform de normwaarden:

- Vertrouwelijkheid: bescherming tegen ongeoorloofde openbaarmaking.
- Integriteit: juistheid, betrouwbaarheid en consistentie van informatie.
- Beschikbaarheid: waar en wanneer nodig voor het realiseren van de bedrijfsdoelstellingen.

### WIJZIGINGSOORZAKEN

Het geïntegreerde HSMS zal worden aangepast bij:

- Interne veranderingen, verbeteringen of organisatiewijzigingen.
- Veranderingen van buitenaf die van invloed zijn.
- Als de integriteit, beschikbaarheid of betrouwbaarheid van informatie en/of data niet meer gegarandeerd is.
- In- of externe mogelijkheden voor verbetering zich voordoen.

### DIRECTIEBEOORDELING

De beoordeling van het geïntegreerde HSMS gebeurt door de directie. Deze beoordeling vindt minimaal jaarlijks plaats in de vorm van een directiebeoordeling.

Deze beoordeling heeft als doel:

- De doeltreffendheid van het HSMS aan de hand van o.a. auditresultaten, terugkoppelingen van klanten, partners, proces-, product- en productieprestaties, veiligheidsincidenten te bewerkstelligen.
- De inzet en acties van het IB&KM-overleg beoordelen.
- De werking van preventieve- en corrigerende maatregelen initiëren.
- De resultaten van vervolgmaatregelen vanuit vorige directiebeoordelingen op te volgen.
- Evalueren van risico- en/of de SWOT- en/of stakeholdersanalyse en/of de vastgestelde doelstellingen.
- Het beoordelen van informatiebeveiligings- en kwaliteitsdoelstellingen.
- Het bepalen van benodigde verbeteracties m.b.t. het HSMS en noodzakelijke maatregelen.
- Nieuwe of gewijzigde norm brede doelstellingen formuleren.

Namens Relined B.V.,

K.E. Landa  
CEO

DocuSigned by:  
*K.E. Landa*  
37281C4203D349E...  
25 september 2023

P.E.H.M. Heestermans  
CFO

DocuSigned by:  
*P.E.H.M. Heestermans*  
58E35CC6F7E94B8...  
25 september 2023