

DIRECTIEVERKLARING

Wij, de directie van RIFF Digital Engagement hebben een formeel managementsysteem geïmplementeerd waarmee wij onze processen en afspraken borgen en in staat zijn op een gestructureerde manier continu te verbeteren.

Ons managementsysteem stelt ons ook in staat op een gestructureerde manier inzicht te krijgen in de verwachtingen en eisen van onze stakeholders en onze afspraken en processen hierop in te richten. Hierbij houden wij expliciet rekening met de eisen uit:

1. Wet- en regelgeving
2. Afsloten contracten
3. Ons eigen beleid en gedragsregels

Wij hebben ons managementsysteem ingericht op basis van een risico-gebaseerde aanpak. Dit wil zeggen dat wij onze middelen en budgetten prioriteren en toewijzen op basis van de geïdentificeerde organisatiedomeinen waar de grootste kansen liggen en waar zich de hoogste risico's voordoen. Het managementsysteem borgt de volgende managementniveaus:

- Richting: integraal beleid, doelen, gedragsregels, risicoanalyse en besturing
- Inrichting: integrale documentatie en gerichte beheersmaatregelen
- Verrichting: structurele bewustwording en training die leidt tot gedragsverandering en competentieverhoging

Dit geldt in het bijzonder voor de aandachtsgebieden: kwaliteit, informatiebeveiliging, privacy en klanttevredenheid.

Voor continue verbetering is het van belang te weten waar we staan. Aandachtsgebied-specifieke indicatoren worden dan ook periodiek gemeten. We realiseren ons dat wij alleen succesvol kunnen zijn als wij met de juiste mensen in een team samenwerken. Daarom steken we veel tijd in het werven, selecteren, opleiden, coachen en enthousiasmeren van onze medewerkers.

Aanvullend op de algemene beleidsverklaring is het volgende nog van belang:

- Wij richten ons zowel op het beveiligen van privacygevoelige als bedrijfsgevoelige informatie.
- Bij het implementeren en beheren van beheersmaatregelen op het gebied van informatiebeveiliging zoeken wij voortdurend naar de balans tussen beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie



- Wij hebben speciale aandacht voor het adequaat afhandelen en leren van informatiebeveiligingsincidenten.
- Wij hebben speciale aandacht voor het adequaat afhandelen en leren van klachten.
- Wij monitoren en meten klanttevredenheid.
- Wij monitoren en meten medewerkerstevredenheid.
- Wij monitoren en meten informatiebeveiliging op basis van de volgende indicatoren: beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van kritieke diensten, processen en middelen.
- Wij willen compliant zijn aan ISO 27001
- Wij willen compliant zijn aan ISO 9001

De opzet, bestaan en werking van ons managementsysteem wordt periodiek getoetst door een onafhankelijke certificerende instelling.

Amsterdam, 1 februari 2022



Titel: Directieverklaring
Classificatie: Intern

Versie: 1.0
Datum: 01-02-2022
© RIFF

