

Beleidsverklaring Managementsysteem

Versie	01
Datum	
Opgesteld door	Bert van Bavel
Vrijgegeven door	Jon Mensink Tom Mensink Bert van Bavel

Aanleiding

De implementatie van een Managementsysteem conform VCA, ISO 9001 en ISO 27001 is niet zozeer het gevolg van de vraag uit de markt, maar is eerder de uitdrukkelijke wens van de directie van Avallo Advies. Met name de ontwikkeling van de onderneming vraagt om processen beter op elkaar af te stemmen en de organisatie continue te verbeteren. Dit maakt de implementatie, onderhouden en continu verbeteren van een goed Managementsysteem noodzakelijk.

Eén van de doelstellingen van Avallo advies is het waarborgen van de Kwaliteit en Veiligheid van werken. Het beleid is dan ook gericht op het voldoen aan de verwachtingen en wensen van onze klanten en overige belanghebbende met de daarbij behorende wet- en regelgeving. Voor Avallo advies is het van belang dat de informatievoorziening geborgd en op de juiste manier beveiligd blijft. Bij onze dagelijkse werkzaamheden zijn wij afhankelijk van de Beschikbaarheid, Integriteit en Vertrouwelijkheid van zowel digitale als papieren informatie.

De directie van Avallo Advies heeft bij het voorbereiden en uitvoeren van het algemeen ondernemingsbeleid, het beleid mede gericht op een zo groot mogelijke kwaliteit, informatiebeveiliging, maatschappelijk en duurzaam ondernemen (milieubewust), veiligheid en een zo goed mogelijke bescherming van de gezondheid, het bevorderen van het welzijn en het voorkomen van ziekteverzuim voor haar medewerkers en inhuurkrachten.

Bij het bepalen van het toepassingsgebied van het managementsysteem is gekeken naar de primaire processen van de organisatie, zijn de externe en interne onderwerpen overwogen en is rekening gehouden met de eisen van belanghebbende partijen.

In de beleidsverklaring van Avallo komen de volgende onderwerpen terug:

- Scope Avallo;
- Strategisch beleid;
- Kwaliteit;
- Informatiebeveiliging;
- VCA;
- Continue verbetering;
- Ondersteunende documenten;
- Verantwoordelijkheid.

Scope Avallo

Avallo Advies verschaft, overheden, terreinbeheerders en onderzoeksinstituten inzicht in de actuele grondwaterstanden. Door grondwatermeetnetten in te richten, data te verzamelen, toegankelijk te maken en te monitoren. En met concrete adviezen rondom het management van water en natuur. Avallo is gevestigd in Liessel en werkt met een vast team van circa 5 professionals aan de opdrachten.

Centraal staat de kwaliteit van onze producten en diensten die we garanderen en continu trachten te verbeteren via onze processen. Het kwaliteitsmanagementsysteem ISO 9001 zet bovendien de bakens voor een professioneel managementomkadering, waarbij verantwoordelijkheden en verplichtingen duidelijk zijn omlind. De directie van Avallo bestaande uit Jon, Tom en Bert kijkt toe op de naleving

van de processen en heeft de verantwoordelijkheid om bij te sturen waar nodig. Eenmaal per jaar vindt een eindevaluatie plaats van de prestaties via de directiebeoordeling.

De scope van Avallo voor de ISO 27001 betreft: informatiebeveiliging met betrekking tot het ontwikkelen, plaatsen, leveren en onderhouden van (grond)watermeetnetten en overige werkzaamheden rondom het management van water en natuur.

De scope van Avallo voor de ISO 9001 betreft: kwaliteitssysteem met betrekking ontwikkelen, plaatsen, leveren en onderhouden van (grond) watermeetnetten en overige werkzaamheden rondom het management van water en natuur.

Voor de salarisadministratie, IT, verzekeringen en pensioenen wordt standaard gebruik gemaakt van externen. De afspraken in het kader van dit beleid met de leveranciers (zzp'ers en overige bedrijfspvormen) worden contractueel vastgelegd en met regelmaat geëvalueerd.

Strategische beleid

De markt op het gebied van grondwatermonitoring is volop in beweging. De klimaatverandering, technische innovatie en de vraag naar data zijn de belangrijkste redenen dat er steeds meer grondwatermeetnetten worden aangelegd. Het onderhoud en beschikbaar stellen van de data is een dienst die veelal aan de aanleg van het meetnet wordt gekoppeld. Waar er enkele jaren geleden nog met "simpele" divers een netwerk kon worden aangelegd is nu de vraag voor het beschikbaar stellen van grondwaterdata gedurende 5 tot 10 jaar. De opdrachtgevers vragen deze opdrachten uit in de markt en zoeken naar de beste Prijs-kwaliteitverhouding.

De strategie van Avallo is om zelfstandig op deze complexe projecten in te schrijven. Het digitale webportaal hiervoor is reeds ingericht. Om volledige en goed-scorende EMVI-plannen te schrijven is Bert van Bavel toegetreden tot de directie van Avallo Advies.

Het binnenhalen van deze opdrachten heeft de hoogste prioriteit. De ambitie is dat deze projecten steeds meer de basis vormen van het orderboek. Momenteel onderhoudt Avallo meetnetten voor verschillende instanties, in de toekomst stelt Avallo de data beschikbaar aan deze diensten. Deze verschuiving zorgt ervoor dat meer continuïteit ontstaat binnen het bedrijf en dat er ook extra focus op de systemen komt te liggen. Het is daarom van wezenlijk belang om gecertificeerd te worden conform de ISO 9001 en ISO27001.

In het verleden was er ook focus op andere gebieden zoals metingen met behulp van drones en de exoten zoals de Japanse Duizendknoop. Er is bewust gekozen om de focus te leggen op grondwatermonitoring, hier ligt de expertise en de langlopende contracten welke zorgen voor continuïteit binnen Avallo.

Kwaliteit Avallo

In ISO 9001 staat voor kwaliteit: de mate waarin een product of dienst voldoet aan de gestelde vereisten. Deze definitie maakt de kwaliteit van een product of dienst relatief. Kwaliteit hangt af van de mate waarin er voldaan wordt aan de gestelde eisen en verwachtingen van de klant. Het hangt dus af van wat een klant wil. Dit kunnen expliciet uitgesproken verwachtingen zijn of verwachtingen die klanten als vanzelfsprekend zien

De jarenlange ervaring in het plaatsen van grondwatermonitoring heeft geresulteerd in zelf ontwikkelde vaste protocollen voor het plaatsen van peilbuizen en monitoringapparatuur. Deze

protocollen worden voorafgaand aan een opdracht doorgenomen met de medewerkers en zijn de basis voor het verder verwerken van de bijbehorende data. De protocollen zijn gebaseerd op **NEN**

Bij het plaatsen van een peilbuis en/of het afhangen van monitoringsapparatuur wordt de werkomgeving "netjes" achtergelaten. Hieronder verstaan wij het opruimen van al het gebruikte overtollige materiaal (geen afval) en bijvoorbeeld het harken of vegen van het terrein. Bij het herstellen van bestrating hebben wij er oog voor dat de bestrating vlak en aansluitend is aangebracht. De protocollen en NEN geven voldoende houvast om conform een vaste werkwijze te werken.

Naast protocollen zijn er ook de zogenaamde gedragsregels en zachte kant. Als Avallo werken wij veelal als verlengde voor een opdrachtgever. Deze opdrachtgever is vaak geen eigenaar van het terrein. In overleg met opdrachtgever en terreinbeheerder stemmen wij de geplande werkzaamheden af. De omgeving wordt gerespecteerd. Doordat Avallo al jaren bewezen heeft conform en boven verwachtingen te opereren als verlengstuk van opdrachtgever is er veel vertrouwen ontstaan. Deze relatie met de opdrachtgever en de kwalitatieve eigenschappen van de medewerkers worden geborgd doordat nieuwe werknemers altijd minimaal 4 weken met een ervaren collega mee moeten lopen. Naast de standaardwerkmethodes wordt hierbij ook de nadruk gelegd op de zogenaamde gedragsregels.

Bij afloop van de werkzaamheden evalueren we indien mogelijk met de terreinbeheerder of alles conform wensen en eisen is aangelegd. Aan de opdrachtgever koppelen we terug welke werkzaamheden zijn uitgevoerd en of er bijzonderheden zijn.

Het continue bezig zijn met kwaliteit heeft geresulteerd in het feit dat opdrachtgevers veel opdrachten 1 op 1 aan Avallo gunnen. De reden hiervan is dat zij ontzorgd worden en verzekerd zijn van de kwaliteit die zij verwachten.

Doelstellingen kwaliteit

Avallo was een eenmansbedrijf. Jon, Tom en Bert hebben hier samen over nagedacht en gezien dat zij complementair zijn aan elkaar. Jon heeft de expertise als hydroloog, Tom is veelal betrokken bij innovatie en techniek en Bert heeft een uitgebreid netwerk en kennis van aanbesteden. Om eenieder te verbinden aan het bedrijf is er **in 2021** voor gekozen om Avallo om te zetten naar een BV waarin zowel Jon, Tom als Bert eigenaar zijn. Met de verschillende kennisgebieden van de directie staat Avallo gesteld om in de komende jaren het bedrijf verder uit te bouwen. Daarnaast wordt op deze wijze geborgd dat er op deze verschillende gebieden voldoende kwaliteit in huis is.

De volgende kernwaardes zijn kenmerkend voor Avallo en zo willen wij nu en in de toekomst herkend worden:

Proactief bouwend aan goede relaties met partners en opdrachtgevers, Avallo krijgt veel opdrachten onderhands en wordt direct benaderd voor complexe vraagstukken. Hierbij wordt open en transparant gewerkt. Wij zien het belang van deze 1 op 1 opdrachten en begrijpen dat dit mogelijk is door actief te werken aan een goede relatie. Hierbij hoort het tijdig nakomen van afspraken, het nemen van verantwoordelijkheid en het leveren van kwaliteit. Wij zijn veelal het verlengstuk van de initiator en zijn te gast bij het de gebiedsbeheerders. Het werken en behouden van deze relaties heeft onze aandacht en in de toekomst willen we hier bewust in verder gaan. Bijvoorbeeld door het opvragen van tevredenheidverklaringen.

Elk jaar dienen er minimaal 5 ingevulde tevredenheidverklaringen te worden opgesteld in samenspraak met onze klanten. In het management overleg worden deze tevredenheidverklaringen geëvalueerd en wordt waar nodig actie ondernomen

Kennis en innovatie is onze kracht en kwaliteit, wij staan bekend om onze expertise en zijn vaak vroegtijdig betrokken bij het uitwerken van nieuwe technieken. De korte lijnen, daadkracht en expertise zijn de redenen dat Avallo hiervoor vaak wordt benaderd. Deze eigenschappen willen we vasthouden. Het is onze ambitie om deze innovaties daarna zelfstandig in de markt te zetten. Hiermee kunnen we onderscheidend zijn en een goede marge draaien.

Innovatie staat standaard op de agenda in het voortgangsoverleg. De uren die jaarlijks besteed worden aan innovatie zijn inzichtelijk. In het management wordt jaarlijks geëvalueerd of er een goede balans is tussen innovatie en projecten.

Mensen zijn ons belangrijkste werkkapitaal en de garantie voor onze kwaliteit, de stap naar een BV is niet zomaar gezet. Wij zien dat de betrokkenheid van onze mensen het verschil maakt in de relaties en innovaties. Het bedrijf Avallo groeit en daarbij horen mensen die passen in het bedrijfsprofiel. Daarom zoeken we actief naar nieuwe mensen en zijn we zuinig op de mensen die met ons werken. Wij faciliteren en creëren de juiste werksfeer om mensen binnen te halen en te houden.

Met de vaste medewerkers wordt liefst elke drie maanden en minimaal elk half jaar geëvalueerd of werksfeer en het werk voldoet aan de verwachtingen. De evaluatie wordt gedocumenteerd.

Informatiebeveiliging

In de komende paragrafen wordt het informatiebeveiligingsbeleid beschreven die betrekking heeft tot de beveiliging van informatie van Avallo advies.

Informatiebeveiliging wordt als volgt gedefinieerd:

Het samenhangend stelsel van maatregelen dat zich richt op het blijvend realiseren van een optimaal niveau van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie en informatiesystemen." De definitie van informatiebeveiliging wijst erop dat er een samenhangend stelsel is van maatregelen. Dit betekent dat de 114 beheersmaatregelen die zorgen voor een gedegen informatiebeveiliging een onderlinge relatie hebben. Het doel van de beheersmaatregelen zijn het zorgen voor een gedegen en blijvend niveau van informatiebeveiliging.

Doelstellingen informatiebeveiliging

De SMART gedefinieerde doelstellingen zijn gebaseerd op de BIV-classificatie:

- Beschikbaarheid, de informatie moet op de gewenste momenten beschikbaar zijn;
- Integriteit, de informatie moet juist en volledig zijn en de informatiesystemen moeten juiste en volledige informatie opslaan en verwerken;
- Vertrouwelijkheid, de informatie moet alleen toegankelijk zijn voor degene die hiervoor bevoegd is.

Met de inachtneming van de BIV-classificatie zijn er de volgende informatiebeveiligings doelstellingen gedefinieerd:

Informatiebeveiliging wordt gedragen en aangestuurd door het management. Om informatiebeveiliging te laten slagen moet er betrokkenheid zijn vanuit de directie. Dit betekent ook dat de directie voldoende kennis moet hebben van informatiebeveiliging. Binnen Avallo Advies is Jon Mensink aanspreekpunt voor de informatiebeveiliging.

De directie benoemt Jon Mensink als eerste aanspreekpunt en eindverantwoordelijke voor de informatiebeveiliging.

Jon is de vaste man op het kantoor van Avallo, daarom is hij de aangewezen persoon om verantwoordelijk te zijn voor de informatiebeveiliging. Hij is nauw betrokken bij de ontwikkeling van het Portaal en de ICT-systemen van Avallo. Door één persoon (Jon) eindverantwoordelijk te maken voor informatiebeveiliging wordt voorkomen dat er mismanagement ontstaat.

Bereiken en handhaven van een adequate bescherming van bedrijfsmiddelen van Avallo. Bedrijfsmiddelen en informatie worden blootgesteld aan risico's zoals diefstal, beschadiging of onoordeelkundig gebruik, waarbij niet voor alle ICT-configuratie items is vastgelegd wie de eigenaar of hoofdgebruiker is.

Voor alle bedrijfsmiddelen die een direct verband hebben met informatiebeveiling wordt door de Directie een verantwoordelijke aangewezen.

Medewerkers dienen bij het gebruik van ICT-middelen, social media en bedrijfsgevoelige informatie de nodige zorgvuldigheid te betrachten en de integriteit en goede van Avallo te waarborgen. Medewerkers gebruiken de bedrijfsinformatie enkel voor het uitvoeren van de aan hen opgedragen taken en het doel waarvoor de informatie is verstrekt. Apparatuur, informatie en programmatuur van de organisatie mogen niet zonder toestemming van de daarvoor verantwoordelijke van de locatie worden meegenomen. Voorbeelden hiervan zijn gebruiksovereenkomsten voor het plaatsen van een peilbuis of een USB-stick waarop tenderinformatie staat.

Classificatie informatie. Om te kunnen bepalen welke beveiligmaatregelen moeten worden getroffen ten aanzien informatiebeveiliging worden beveiligingsclassificaties gebruikt. Deze zogenaamde classificatie maakt het vereiste beschermingsniveau zichtbaar en maakt direct duidelijk welke maatregelen nodig zijn

Informatie heeft een geschikt niveau van bescherming.

Niveau	Vertrouwelijkheid	Integriteit	beschikbaarheid
Geen	Openbaar, mag iedereen zien (bijv info op onze site)	Niet zeker, informatie mag worden veranderd (bijv templates en sjablonen)	Niet nodig, gegevens kunnen zonder gevolgen langere tijd niet beschikbaar zijn
laag	Bedrijfsvertrouwelijk, informatie is voor iedereen binnen Avallo toegankelijk (bijv Plan van Aanpak veldwerk)	Beschermd, het bedrijfsproces staat enkele (Integriteits) – fouten toe. BV eigendomsbewijs in de auto	Noodzakelijk, informatie mag incidenteel niet beschikbaar zijn
midden	Vertrouwelijk, informatie is toegankelijk voor een beperkte groep gebruikers (bijv EMVI-plan Peilnet Noord)	Hoog, het bedrijfsproces staat zeer weinig fouten toe	Belangrijk
hoog	Geheim, informatie is alleen toegankelijk voor direct geadresseerden (bijv zorggegevens en strafrechtelijke informatie – geen voorbeeld)	Absoluut, het bedrijfsproces staat geen fouten toe	Essentieel

Er wordt gestreefd naar een zo “laag” mogelijk classificatieniveau. Te hoge classificatie leidt tot “onnodig” hoge kosten.

Beveiliging personeel, het aannemen of inhuren van nieuw personeel en het laten verrichten van werkzaamheden door externe medewerkers verdient extra aandacht omdat menselijk falen en bedreigingen van menselijke aard significante invloed kunnen hebben op de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van informatie.

Werknemers en ingehuurd krachten begrijpen de verantwoordelijkheid, dit wordt geborgd door dit op te nemen in een passende functieomschrijving en de arbeidsvoorwaarden. Werknemers die ICT-voorzieningen gebruiken tekenen een overeenkomst over hun beveiligingsrollen en – verantwoordelijkheden.

VCA

De directie van Avallo Advies heeft bij het voorbereiden en uitvoeren van het algemeen ondernemingsbeleid het beleid mede gericht op een zo groot mogelijke veiligheid, een zo goed mogelijke bescherming van de gezondheid en het bevorderen van het welzijn en het voorkomen van ziekteverzuim voor haar medewerkers. Het beleid is gericht op het bevorderen en handhaven van een zodanige werkwijze en gedrag dat persoonlijk letsel en/of schade aan de gezondheid van medewerkers en derden, alsmede materiële- en milieuschade wordt voorkomen. Uitgangspunt van het beleid is tenminste te voldoen aan de vigerende wetgeving, o.a. op het gebied van arbeidsomstandigheden. Om een en ander gestalte te geven en aantoonbaar te maken is Avallo gecertificeerd conform de VCA*-standaard.

Door Avallo Advies wordt gestreefd naar een continue verbetering van de arbeidsomstandigheden door structureel te werken aan veiligheids- en gezondheidszaken. Op basis van de risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) zal jaarlijks een actieplan worden opgesteld. Evaluatie van dit plan zal jaarlijks plaatsvinden door de directie. Van iedere medewerker wordt in het kader van zijn functie, plichten en verantwoordelijkheden verwacht dat hij/zij zijn/ haar activiteiten en werkzaamheden volgens het organisatiehandboek uitvoert en dat hij/zij een actieve bijdrage levert aan de uitvoering van het veiligheids- en gezondheidsbeleid. In voorkomende gevallen zal Avallo altijd trachten aangepast werk te bieden aan medewerkers in geval van re-integratie.

Om gestructureerd aan veiligheids- en gezondheidszaken te werken en deze te verbeteren, worden jaarlijks de arbeidsomstandigheden geëvalueerd. Tijdens deze beoordeling wordt een evaluatie gegeven over het achterliggende jaar en nieuwe activiteiten bepaald voor het komende jaar (Actieplan). Bert van Bavel is verantwoordelijk voor het VGM –beleid van Avallo.

Continue verbetering

Plan:

In de ontwerpfase wordt een beleidsverklaring voor kwaliteit en informatiebeveiliging ontwikkeld en vastgesteld. Hierin worden de relevante processen, beleidsstukken en procedures vastgesteld om de risico's te kunnen mitigeren en managen. Tevens worden er doelstellingen opgesteld die te allen tijde de business van Avallo advies ondersteunen en veiliger maken.

Do:

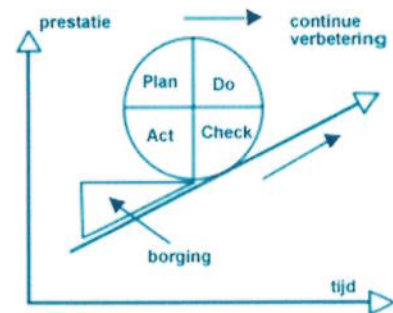
In deze fase worden de beleidsstukken geïmplementeerd, met de daarbij behorende procedures en beleidsstukken. Per proces zijn er verantwoordelijken aangewezen.

Check:

In deze fase wordt door middel van interne audits; gecontroleerd, getoetst en waar mogelijk gemeten of het geïmplementeerde beleid en de ondersteunende procedures worden uitgevoerd en nageleefd.

Act:

In deze fase worden corrigerende en preventieve maatregelen/ activiteiten genomen. Deze zijn onder andere gebaseerd op de resultaten van de interne audits en wordt waar nodig geactualiseerd. Door middel van deze gestructureerde aanpak wordt op een planmatige, procesgerichte en beheersbare wijze vormgegeven aan kwaliteit en informatiebeveiliging van de organisatie.



Ondersteunende documenten

Ter ondersteuning van dit algeheel beleid zijn de volgende ondersteunende procedures en beleidsdocumenten opgesteld

1. Beleid voor mobiele apparatuur en telewerken
2. Screeningsbeleid
3. Informatieclassificatie
4. Toegangsbeveiligingsbeleid
5. Wachtwoordbeleid
6. Beleid inzake het gebruik van cryptografische beheersmaatregelen
7. Clear desk- en Clear screen beleid
8. Back-up beleid
9. Beleid voor informatietransport
10. Beleid voor beveiligd ontwikkelen
11. Informatiebeveiligingsbeleid voor leveranciersrelaties
12. Melden van (informatie)beveiligingsincidenten

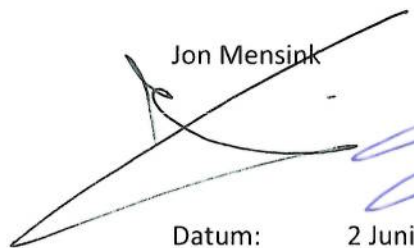
Het beleid wordt gecommuniceerd aan medewerkers en relevante externe partijen in een vorm die relevant, toegankelijk en begrijpelijk is voor de beoogde lezer.

Verantwoordelijkheid VCA, kwaliteit en informatiebeveiliging

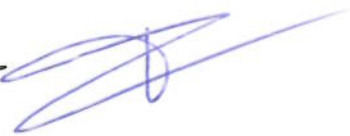
De directie van Avallo advies is eindverantwoordelijk voor de kwaliteit en informatiebeveiliging en heeft de gestelde beleidslijnen en verklaring vastgesteld. De directie en de Security Officer/KAM-manager zijn verantwoordelijk voor het onderhouden van het beleid voor kwaliteit en informatiebeveiliging. De beleidsverklaring wordt met geplande tussenpozen of als zich significante wijzigingen voordoen, op juistheid, adequaatheid en doeltreffendheid gecontroleerd en waar nodig aangepast. Veranderingen kunnen worden veroorzaakt door wijzigingen in de context van de organisatie, risicoanalyse, wet- en regelgeving, resultaten van interne- en externe audits, directiebeoordelingen en overige veranderingen.

Deze verklaring is openbaar en ligt ter inzage bij de directie en zal elke drie jaar worden herzien

Directeuren Avallo Advies:



Jon Mensink



Tom Mensink



Bert van Bavel

Datum:

2 Juni 2023

