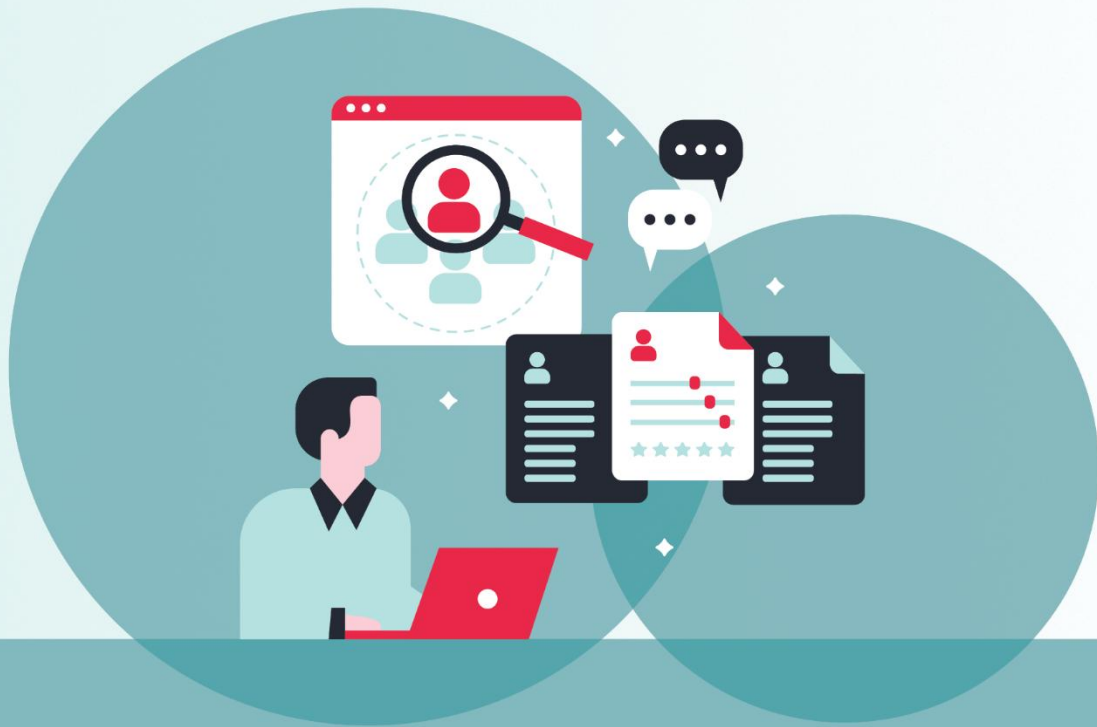




# Handboek Kwaliteit & Informatiebeveiliging

Extern  
Versie 1.4

Edwin.Bronts



# Inhoudsopgave

|      |                                                              |    |
|------|--------------------------------------------------------------|----|
| 1.   | Inleiding.....                                               | 1  |
| 2.   | Managementverklaring .....                                   | 2  |
| 3.   | Doel, inhoud en structuur systeem.....                       | 4  |
| 4.   | De organisatie.....                                          | 5  |
| 4.1. | Inleiding.....                                               | 5  |
| 4.2. | Relatie met de moederorganisatie.....                        | 5  |
| 4.3. | Besturingsfilosofie.....                                     | 5  |
| 4.4. | Organogram.....                                              | 7  |
| 4.5. | Uitwerking holacratische beginselen .....                    | 8  |
| 5.   | Context van de organisatie.....                              | 9  |
| 5.1. | De organisatie en haar context.....                          | 9  |
| 5.2. | De behoeften van belanghebbenden/stakeholders.....           | 9  |
| 5.3. | Vaststelling scope van het managementsysteem.....            | 9  |
| 5.4. | Het managementsysteem en de processen.....                   | 10 |
| 6.   | Leiderschap.....                                             | 11 |
| 6.1. | Leiderschap en betrokkenheid.....                            | 11 |
| 6.2. | Kwaliteits- en informatiebeveiligingsbeleid.....             | 12 |
| 6.3. | Organisatietaken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden..... | 14 |
| 7.   | Planning.....                                                | 16 |
| 7.1. | Vaststellen risico 's en kansen.....                         | 16 |
| 7.2. | Doelstellingen .....                                         | 17 |
| 7.3. | Planning van wijzigingen .....                               | 18 |
| 8.   | Ondersteuning .....                                          | 19 |
| 8.1. | Middelen .....                                               | 19 |
| 8.2. | Competenties .....                                           | 20 |
| 8.3. | Bewustzijn .....                                             | 20 |
| 8.4. | Communicatie .....                                           | 21 |

|       |                                                             |    |
|-------|-------------------------------------------------------------|----|
| 8.5.  | Documentatie.....                                           | 21 |
| 9.    | Uitvoering.....                                             | 22 |
| 9.1.  | Planning en control.....                                    | 22 |
| 9.2.  | Risicobeoordeling van informatiebeveiliging.....            | 22 |
| 9.3.  | Informatiebeveiligingsrisico's behandelen.....              | 22 |
| 9.4.  | Bepaling van de vereisten van de producten en diensten..... | 22 |
| 9.5.  | Ontwerp en ontwikkeling van producten en diensten.....      | 23 |
| 9.6.  | Beheersing van extern benodigde producten of diensten.....  | 25 |
| 9.7.  | Productie en dienstverlening.....                           | 26 |
| 9.8.  | Vrijgave van producten en diensten.....                     | 27 |
| 9.9.  | Beheersing van afwijkingen.....                             | 27 |
| 10.   | Evaluatie van de prestaties.....                            | 28 |
| 10.1. | Monitoring, meten, analyseren en evalueren.....             | 28 |
| 10.2. | Interne audits.....                                         | 28 |
| 10.3. | Managementreview.....                                       | 29 |
| 11.   | Verbetering.....                                            | 30 |
| 11.1. | Algemeen.....                                               | 30 |
| 11.2. | Afwijkingen en corrigerende maatregelen.....                | 30 |
| 11.3. | Continue verbeteren.....                                    | 30 |
|       | Bijlage 1: Holacracy Quick Beginner's Guide.....            | 31 |
|       | 1) People and Roles.....                                    | 31 |
|       | 2) Self-Management.....                                     | 31 |
|       | 3) Core Roles.....                                          | 32 |
|       | 4) Governance – working on the organization.....            | 34 |
|       | 5) Operations – working in the organization.....            | 35 |
|       | 6) Constitution and Ratifiers.....                          | 35 |

## Versiebeheer

| Versie | Datum            | Auteur        | Opmerkingen                                 |
|--------|------------------|---------------|---------------------------------------------|
| 0.1    | December 2018    | Anjès Smits   | Basisopzet                                  |
| 1.0    | 8 januari 2019   | Edwin Bronts  | Vaststelling definitieve versie             |
| 1.1    | 13 januari 2020  | Edwin Bronts  | Diverse aanpassingen i.h.k.v. certificering |
| 1.2    | 18 januari 2021  | Edwin Bronts  | Actualisering rolverdeling                  |
| 1.3    | 14 maart 2024    | Edwin Bronts  | Actualisering                               |
| 1.3.1  | 24 december 2024 | Yelles Bakker | Update huisstijl                            |
| 1.4    | 20 januari 2025  | Edwin Bronts  | Update inhoud managementreview              |



# 1. Inleiding

## De scope van dit kwaliteits- en informatiebeveiligingssysteem:

Daywize is een solution provider die zich bezighoudt met het ontwikkelen, implementeren, supporten en extern hosten van software gericht op ondersteuning van stafprocessen. **Daywize is a solution provider that deals with the development, implementation, support and external hosting of software supporting staff processes.**

## Uitsluitingen:

### Paragraaf 7.1.5. Meten en monitoren van middelen

Versie: 1.4

Status: definitief

## 2. Managementverklaring

Dit handboek beschrijft het kwaliteits- en informatiebeveiligingssysteem van Daywize. Het geeft aan dat wij de kwaliteit en bereidheid in huis hebben om de processen die van invloed zijn op de kwaliteit en informatiebeveiliging op professionele wijze te beheersen.

Om aan deze doelstelling te kunnen voldoen is de organisatie doelmatig ingericht en zijn alle voor de kwaliteit en informatiebeveiliging van belang zijnde processen overzichtelijk gerangschikt. De medewerkers van Daywize zijn op de hoogte en vertrouwd met het kwaliteits- en informatiebeveiligings-beleid en de daaraan gekoppelde documentatie en passen deze consequent toe. Ook zijn de medewerkers zich bewust van het belang om volgens de eisen en wensen van klanten en andere stakeholders te werken en zijn zij op de hoogte van wettelijk opgelegde eisen en regelgeving.

De directie verplicht zichzelf tot het naleven van de voorschriften volgens de ISO 9001:2015 + ISO 27001:2017 en verklaart al het nodige te doen om het kwaliteits- en informatiebeveiligingssysteem, zoals in dit handboek beschreven, op te zetten en te implementeren, op peil te houden en de effectiviteit van het systeem continue te verbeteren.

De directie toont haar betrokkenheid tot dit kwaliteits- en informatiebeveiligingssysteem aan door:

- Erop toe te zien dat het kwaliteits- en informatiebeveiligingsbeleid aansluit bij de strategische richting en de context van de organisatie.
- Erop toe te zien dat het kwaliteits- en informatiebeveiligingssysteem naadloos aansluit bij de bedrijfsprocessen.
- De medewerkers daar waar nodig te stimuleren en te faciliteren bij het behalen van de bedrijfsdoelstellingen.

De directie ziet erop toe dat de integriteit van het kwaliteits- en informatiebeveiligingssysteem wordt gehandhaafd wanneer veranderingen worden doorgevoerd.

Daywize,

20 januari 2025

Edwin Bronts

Edwin Bronts  
Directeur

### 3. Doel, inhoud en structuur systeem

Om uitvoering te kunnen geven aan ons kwaliteits- en informatiebeveiligingssysteem hebben wij op verschillende niveaus het beleid, de processen en instructies vastgelegd. Er wordt onderscheidt gemaakt tussen:

- *Beleid:* het beleid voor het kwaliteits- en informatiebeveiligingssysteem is vastgelegd in dit handboek. Autorisatie door de directie.
- *Processen en werkwijze:* de processen, werkwijze en formulieren zijn vastgelegd in Visionmanager. Autorisatie door de proceseigenaar.

Indien de klanteisen verder gaan dan de door ons beschreven processen, worden deze conform het wijzigingsproces aangepast.

## 4. De organisatie

### 4.1. Inleiding

Daywize is een HR solution provider. Wij zien een solution provider als een dienstverlener die uitgaat van de behoeften van de klant, van concept tot realisatie. Dit proces omvat het bestuderen van de processen van onze klant, het evalueren van haar behoeften, het specificeren van de mix van software die nodig is om de organisatiedoelen te halen, het in lijn met de besturingsfilosofie configureren van de software, het succesvol (verander)technisch 'live' brengen van de software en deze conform de veranderende eisen veilig via de cloud te ontsluiten. De 'oplossing' omvat ook het leveren van excellente support, het begeleiden van onze klant bij het doorvoeren van continue verbeteringen en het koppelen van services en partnernetwerken die waarde toevoegen voor de eindklant.

De definitie van ons "wat" definieert ook onze "hoe". Bijvoorbeeld door samen met onze klanten en partners nieuwe state-of-the-art features en services te ontwikkelen. We gebruiken de methoden van SCRUM om een agile manier van werken te garanderen. Na het implementeren van functionaliteiten die ook passen bij andere klantbehoeften, sluiten we de klantspecifieke bijdragen uit en voegen deze toe aan ons 'mastermodel'. Via ons partnernetwerk stellen we deze in hoge mate configureerbare multi-tenant software en services beschikbaar aan diverse markten. De partners hebben kennis van specifieke markten. Door deze markt- / branchespecifieke kennis te combineren met een doordacht opgezet opleidingsprogramma vanuit de Daywize Academy profiteert de eindklant van kwalitatief hoogwaardige implementatie, support en services die aansluiten bij de behoefte.

### 4.2. Relatie met de moederorganisatie

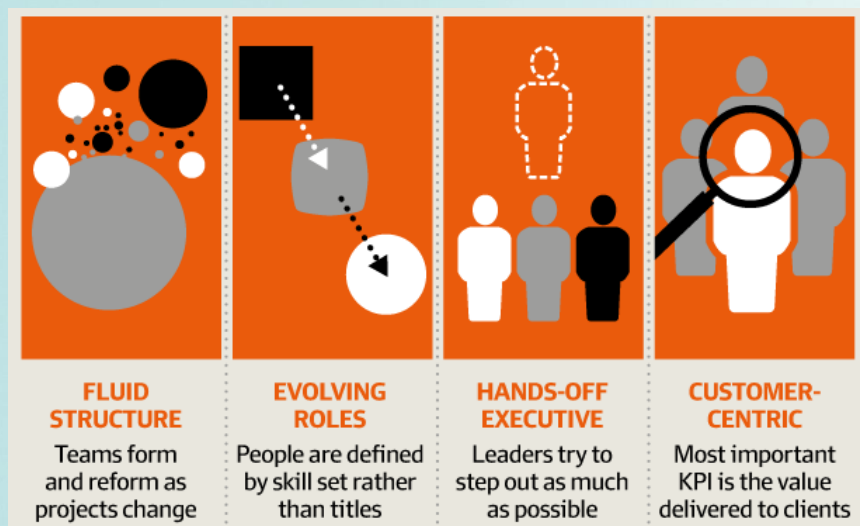
In 2007 is Daywize ontstaan als een spin-off van adviesbureau Workwide, onder andere gespecialiseerd in het opzetten en verbeteren van shared services, procesoptimalisatie en systeemimplementatie. In 2009 is Daywize juridisch losgekoppeld van Workwide Holding en als zelfstandige BV verder gegaan. Daywize BV is voor 100% eigendom van Worksmart BV dat in de vorm van DGA Edwin Bronts ook het dagelijks bestuur van Daywize BV levert.

### 4.3. Besturingsfilosofie

Bij innovatieve software en services die veel mogelijkheden biedt voor het ondersteunen van samenwerking, talentontwikkeling, integraal management of

zelfsturing hoort natuurlijk ook een innovatief bedrijfsmodel. Onder het motto 'practice what you preach' is Daywize georganiseerd naar holacratistische principes.

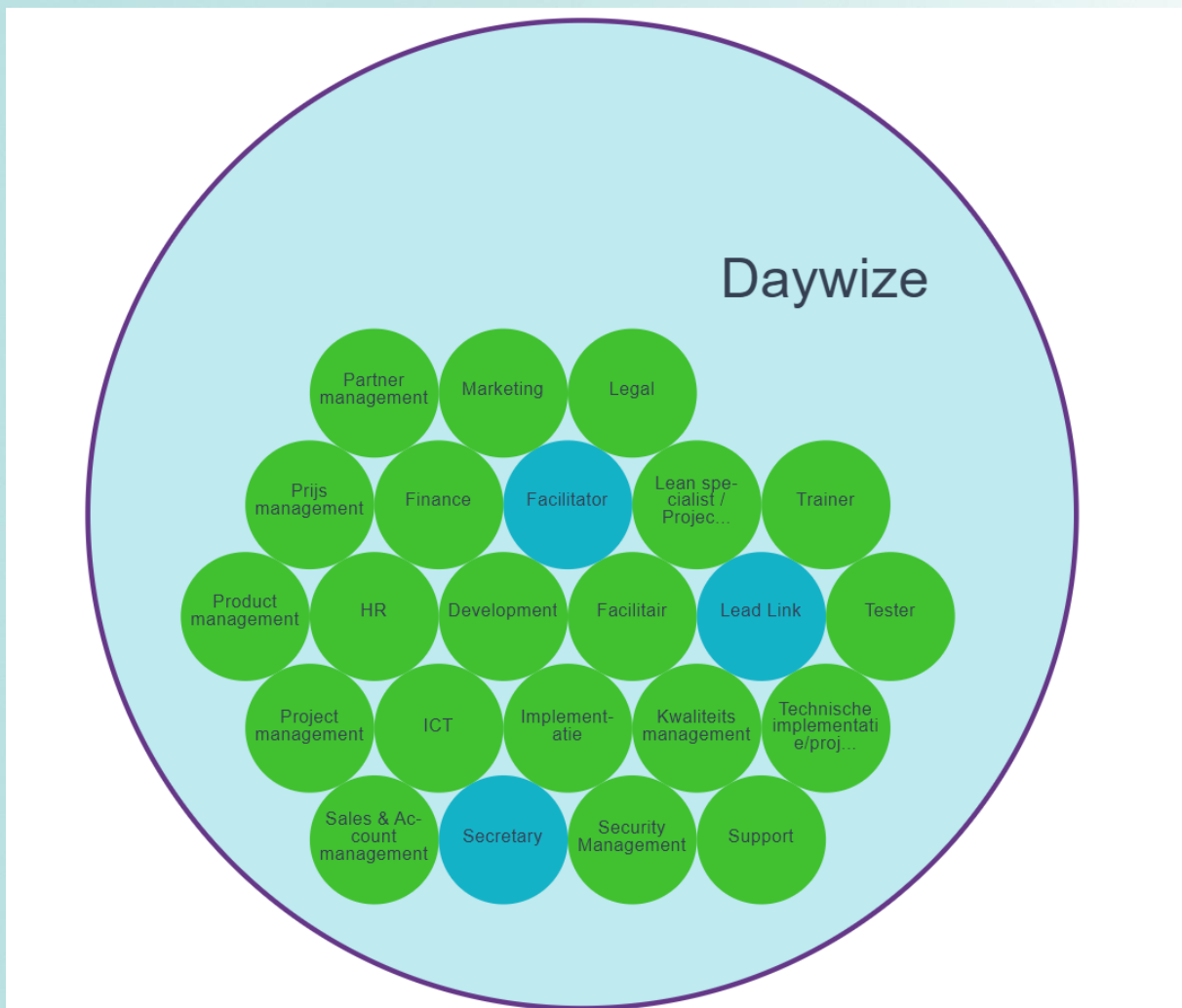
Holacratie is een nieuwe manier van het inrichten en besturen van organisaties waarbij de nadruk ligt op zelforganisatie en het ontwikkelen van collectieve kennis en creativiteit. Het model neemt afstand van traditioneel top-downmanagement en verdeelt autoriteit over alle medewerkers in de organisatie. In het bedrijfsmodel holacratie is de werkvloer de baas. Omdat in de kern de mensen 'onderin' vaak beter geïnformeerd zijn. Onze projectmanagers en supportmedewerkers praten immers dagelijks met de klant en de ontwikkelaars kennen de software het beste. Zij weten, beter dan de directie, hoe verbetering mogelijk is. Uitgangspunt is dat een organisatie door de dynamische en transparante structuur in staat is voortdurend bij te sturen.



Als holacratistische organisatie werkt Daywize met een organische, platte structuur van 'cirkels'. Gezien de organisatie-omvang zijn we gestart met één cirkel. Als we doorgroeien wordt deze cirkel uiteindelijk waarschijnlijk in 2 cirkels gesplitst. In een cirkel vervult iedereen zijn eigen unieke 'rollen' met duidelijke gedefinieerde verantwoordelijkheden. Iedere medewerker is 'manager' van zijn eigen rollen en draagt de volledige verantwoordelijkheid voor het functioneren hiervan.

#### 4.4. Organogram

De organisatiestructuur van Daywize is vastgelegd in onderstaand organogram:



De onderlinge verhoudingen van alle medewerkers en een nadere beschrijving van de cirkels, rollen en verantwoordelijkheden zijn vastgelegd in Glassfrog en Daywize Cloud.

## 4.5. Uitwerking holacratische beginselen

Daywize is een relatief kleine organisatie. Dit betekent dat de in deze paragraaf beschreven holacratische uitgangspunten worden toegepast op een schaal die past bij de organisatie-omvang. Holacratie kan ook binnen grote organisaties worden toegepast (online schoenenwinkel Zappos met 1500 medewerkers is een bekend voorbeeld).

### Rollen activeren

De bouwstenen van de organisatiestructuur bij holacratie zijn rollen. Holacratie maakt onderscheid tussen rollen en de mensen die deze rollen "activeren" om bepaalde capaciteiten of mogelijkheden uit te drukken, bepaalde functies uit te voeren en/of bepaalde resultaten voor de organisatie na te streven. Een rol is geen functiebeschrijving; een individu kan zich over meerdere rollen tegelijkertijd ontfemen.

### Cirkelstructuur

Holacratie structureert de verschillende rollen binnen een organisatie in een systeem van zelf-organiserende cirkels. Elke cirkel heeft de bevoegdheid om zijn eigen processen te creëren, uit te voeren en te meten voor het bereiken van zijn doelstellingen. Cirkels organiseren hun eigen bestuursvergaderingen, kiezen zelf teamleden om rollen te vullen en dragen de verantwoordelijkheid voor de uitvoering van het werk binnen hun domein. Cirkels zijn met elkaar verbonden door rollen die 'links' worden genoemd. Links maken deel uit van meerdere cirkels en zorgen voor afstemming op de missie en strategie van de bredere organisatie.

### Governance-proces

Elke cirkel maakt gebruik van een gestructureerd governance-proces om zijn eigen rollen en beleid te creëren. Holacratie specificeert het proces voor deze governance dat bekendstaat als integratieve besluitvorming. Iedereen kan door de uitvoerig gedefinieerde structuur te volgen wijzigingen in de organisatie of het bestuur voorstellen of bezwaar indienen tegen deze voorstellen. Dit systeem is niet op consensus gebaseerd, maar integreert relevante input van alle partijen.

### Operationele processen

Holacratie legt processen vast waarmee teams omgaan met operationele behoeften. Elk lid van de cirkel krijgt specifieke taken toebedeeld en heeft de verantwoordelijkheid die uit te voeren, waardoor de cirkel efficiënt en effectief kan functioneren.

## 5. Context van de organisatie

### 5.1. De organisatie en haar context

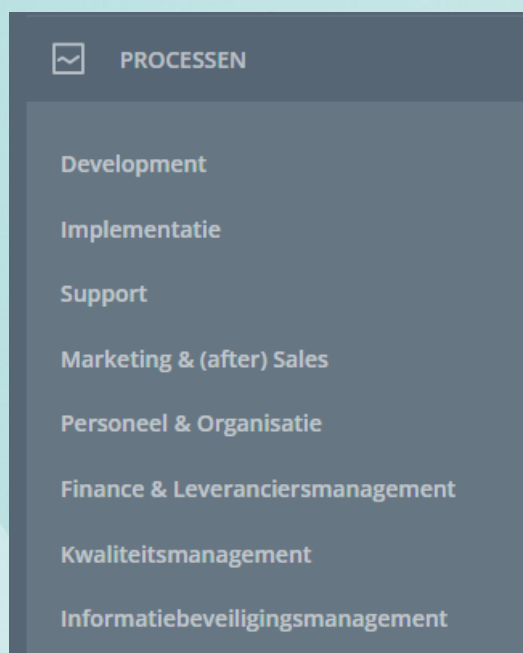
Daywize heeft de factoren geïnventariseerd die effect hebben op het beoogde resultaat van het managementsysteem en haar prestaties. Hierbij is onderscheidt gemaakt in risico 's en kansen en in externe en interne oriëntatie. Deze context is vastgelegd in het document 'Context van de organisatie'. Jaarlijks beoordeelt Daywize tijdens een jaarsessie / directiebeoordeling of er wijzigingen binnen de context van de organisatie zijn en wat de invloed daarvan is op de effectiviteit van het managementsysteem.

### 5.2. De behoeften van belanghebbenden/stakeholders

Daywize heeft haar direct belanghebbenden / stakeholders bepaald inclusief hun verwachtingen en behoeften. Ook deze verwachtingen zijn vastgelegd in het document 'Context van de organisatie'.

### 5.3. Vaststelling scope van het managementsysteem

De scope van het kwaliteits- en informatiebeveiligingssysteem is:  
Daywize is een solution provider die zich bezighoudt met het ontwikkelen, implementeren, supporten en extern hosten van software gericht op ondersteuning van stafprocessen.



## 5.4. Het managementsysteem en de processen

De Daywize heeft vastgesteld welke processen nodig zijn om het kwaliteits- en informatiebeveiligings-systeem effectief in te richten. Deze processen zijn binnen Visionmanager opgenomen. Van elk proces is vastgesteld:

- De benodigde input en output.
- De interactie tussen de processen.
- De benodigde KPI's, criteria en controlemechanismen om zeker te stellen dat de effectiviteit gewaarborgd is.
- De benodigde middelen.
- De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden.
- De risico 's en kansen.
- De methode om te monitoren of het proces nog steeds effectief is.
- De kansen die er zijn om het proces te verbeteren.

Daywize legt, daar waar nodig, het bewijs vast dat de processen zijn uitgevoerd zoals overeengekomen.

## 6. Leiderschap

### 6.1. Leiderschap en betrokkenheid

#### **Leiderschap en betrokkenheid voor het managementsysteem**

De directie van Daywize verklaart dat zij leiderschap en betrokkenheid zal aantonen in relatie tot:

- Het nemen van de verantwoordelijkheid voor de effectiviteit van het managementsysteem.
- Het vaststellen van het kwaliteits- en informatiebeveiligingsbeleid en de doelstellingen (als afgeleide van de strategie en context van de organisatie).
- Het zekerstellen dat het kwaliteits- en informatiebeveiligingsbeleid wordt gecommuniceerd en begrepen.
- Het zekerstellen dat de aspecten van het beleid/-systeem zijn verankerd binnen de processen.
- Het promoten van procesgericht denken en handelen.
- Het beschikbaar stellen van voldoende middelen.
- Het belang communiceren van een effectief kwaliteits- en informatiebeveiligingssysteem.
- Het zekerstellen dat de beoogde resultaten van het kwaliteits- en informatiebeveiligingssysteem worden gerealiseerd.
- Medewerkers uitdagen, stimuleren en ondersteunen.
- Het promoten van continue verbeteren.
- Het ondersteunen van de medewerkers (Lead Link, Rep Link, Facilitator, Secretaris) in hun leiderschap en betrokkenheid binnen hun aandachtsgebied.

#### **Klantfocus**

De directie van Daywize verklaart dat zij leiderschap en betrokkenheid toont om zeker te stellen dat:

- De klanten eisen en verwachtingen in kaart zijn gebracht.
- De risico 's en kansen die effect kunnen hebben op de conformiteit van de producten of diensten en de klanttevredenheid moeten worden geïdentificeerd en toegewezen.
- De focus continue gericht is op het voldoen aan de klanteisen en die van de toepasselijke wet- en regelgeving.
- De focus steeds gericht blijft op het verbeteren van de klanttevredenheid.

## 6.2. Kwaliteits- en informatiebeveiligingsbeleid

Om diensten van een hoge kwaliteit te kunnen leveren en zeker te stellen dat de informatiebeveiliging goed geregeld is, werkt Daywize met een kwaliteits- en informatiebeveiligingssysteem dat voldoet aan de criteria van NEN ISO 9001:2015 en 27001:2017. Het kwaliteitsmanagementsysteem bevordert de professionaliteit van de organisatie en stelt zeker dat Daywize consistent haar klanten een product en dienst verleent die de contractuele behoefte invult. Ook het managementsysteem voor informatiebeveiliging bevordert de professionaliteit van de organisatie en stelt daarnaast zeker dat Daywize consistent haar klanten een product en dienst verleent waarbij de beveiliging van informatie centraal staat. Daarbij verklaart Daywize uiteraard ook te zullen voldoen aan wettelijke en overige van toepassing zijnde eisen. Daywize concentreert zich op het "in een keer goed doen" door het voorkomen van afwijkingen in tegenstelling tot het op ad hoc basis rectificeren van fouten.

### Missie

**daywize**  
smart together



"Smart Together" – dat zeggen we met een reden: samen met onze klanten en partners bekijken we welke topics het meest leven in de wereld van HR en hoe we personeelsprocessen nóg completer, makkelijker en sneller kunnen digitaliseren.

### Visie

Daywize wordt marktleider in het Nederlandse MKB door de samenwerking met een kwalitatief hoogwaardig partnernetwerk.

## Onze kernwaarden

Onze waarden geven aan wat de klant (en de overige stakeholders) van ons mogen verwachten. Het zijn die zaken waar wij in willen uitmunten.

### Wat zijn jullie kernwaarden?

Wij willen lange termijn relaties met onze partners en klanten opbouwen. Wij geloven dat de volgende kernwaarden ons hierbij helpen:



#### Flexibel

Wij werken agile. Agile staat voor het ontwikkelen van software in korte, overzichtelijke periodes die vaak niet langer dan een maand duren. Deze periodes noemen wij sprints en zijn als het ware kleine projecten binnen een bredere SCRUM aanpak. Samen met onze klanten en partners kijken we waar de behoefte ligt en springen met korte sprints hier op in. Op deze manier kunnen we Daywise Cloud snel aanpassen aan specifieke eisen of ontwikkelingen in de markt. De snelheid in combinatie met flexibiliteit en support met de menselijke maat leidt tot tevreden klanten en partners.



#### Innovatief

We gebruiken de allernieuwste technologie. Onze oplossingen zijn browseronafhankelijk, multi-language en te gebruiken op iedere laptop, tablet of smartphone. Daywise Cloud is ontwikkeld op het Mendix App Platform. Dit platform heeft een wereldwijd development community van meer dan 300.000 ontwikkelaars. Met Mendix worden applicaties op basis van state-of-the-art internettechnologie razendsnel ontwikkeld. Mendix is een onderdeel van de multinational Siemens. Door gebruik te maken van Mendix kunnen we eenvoudig en snel nieuwe technieken direct inzetten!



#### Transparant

We zijn eerlijk over wat onze software kan en (nog) niet kan. Intern werken we volgens holacratistische principes. Dat betekent dat de hele bedrijfsvoering transparant is: hoeveel omzet er gemaakt wordt, hoeveel winst, hoeveel iemand verdient en ga zo maar door. Ook de voortgang van de werkzaamheden en taken is voor het hele team inzichtelijk. We willen leren van fouten en onze software en processen elke dag beter maken. We werken daarom met een verbetercyclus en hebben de ISO 9001 en 27001 standaarden ingevoerd die we door een onafhankelijk auditor laten certificeren.

### 6.3. Organisatietaken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Binnen het rollenoverleg wordt periodiek besproken hoe taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden over de diverse rollen belegd worden.

#### In het kader van holacratie zijn er de volgende rollen:

- Lead link
- Facilitator
- Secretaris

De lead link is verantwoordelijk voor:

- Verdelen en organiseren van het werk van de cirkel in duidelijke rollen
- Toewijzen van rollen aan cirkelleden, monitoren van het functioneren van cirkelleden in hun rollen, en zo nodig cirkelleden uit rollen ontheffen
- Verdelen van de beschikbare middelen van de cirkel over de projecten en/of rollen van de cirkel
- Bepalen van prioriteiten en strategieën voor de cirkel
- Bepalen van indicatoren die inzicht geven in het functioneren van de cirkel en deze toewijzen aan rollen binnen de cirkel

Binnen Daywise heeft de directeur/eigenaar naast diverse inhoudelijke rollen ook de rol als leadlink.

De facilitator is een soort onpartijdige scheidsrechter bij holacratistische vergaderingen. De facilitator wordt gekozen via stemming door de cirkelleden. De facilitator is verantwoordelijk voor het faciliteren van de rol- en werkoverleggen van de cirkel, volgens de holacratistische overlegregels.

De secretaris wordt gekozen via stemming door de cirkelleden. De secretaris is verantwoordelijk voor:

- Bijhouden van een compleet en actueel overzicht van de rollen & procedures van de cirkel
- Vastleggen van geldige uitkomsten van de rol- en werkoverleggen van de cirkel
- Plannen en communiceren van de rol- en werkoverleggen van de cirkel

## Op dit moment zijn de volgende inhoudelijke rollen binnen Daywize belegd:

| Rol                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Development                       | Het binnen de gestelde planning opleveren van software conform aangeleverde specificaties die weinig onderhoud vergt.                                                                                                                                                                     |
| Facilitair                        | Zorgen dat we kunnen werken in een prettige werkomgeving.                                                                                                                                                                                                                                 |
| Facilitator                       | Circle governance and operational practices aligned with the Constitution.                                                                                                                                                                                                                |
| Finance                           | Het helder en in samenhang verwerken van transacties in de boekhouding zodat we inzicht hebben in de financiële status van Daywize.                                                                                                                                                       |
| HR                                | Zorgen dat we de juiste mensen in huis hebben om de doelstellingen van de organisatie te kunnen behalen.                                                                                                                                                                                  |
| ICT                               | Het onderhouden van de techniek binnenshuis.                                                                                                                                                                                                                                              |
| Implementatie                     | Het naar tevredenheid van de klant implementeren van de software binnen de geoffreerde uren.                                                                                                                                                                                              |
| Kwaliteit                         | Het hebben (als organisatie) van een concreet kwaliteitsbeleid als afgeleide van de missie, visie en kernwaarden.                                                                                                                                                                         |
| Lead Link                         | Empowering People                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Leanspecialist / Projecttoewijzer | Faciliteren continue verbetering van processen. Toewijzen projecten                                                                                                                                                                                                                       |
| Legal                             | Anderen helpen om abstracte intenties juridisch vast te leggen in concreet gedefinieerde relaties                                                                                                                                                                                         |
| Marketing                         | Het bewerken van de markt door het inzetten van de juiste marketingmix om de naam van Daywize verder uit te bouwen. Het aantrekken van voldoende potentiële klanten / leads zodat sales in staat is om te verkopen.                                                                       |
| Partnermanagement                 | Het gezamenlijk realiseren van de jaarlijks vastgestelde businessplanning.                                                                                                                                                                                                                |
| Prijsmanagement                   | Opstellen van een concurrerend prijsbeleid waarbij klanten & prospects een samenhangende prijs- / kwaliteitsverhouding ervaren.                                                                                                                                                           |
| Product Management                | Stelt een roadmap op en zorgt er voor dat deze binnen de gestelde planning gerealiseerd wordt met een software-product dat onderscheidend is in de markt als resultaat.                                                                                                                   |
| Projectmanagement                 | Het voorbereiden en opzetten van projecten en de bijbehorende projectorganisatie en het leiding geven aan de uitvoering hiervan, binnen randvoorwaarden van kosten, kwaliteit, tijd, organisatie en communicatie, zodanig dat de geformuleerde projectdoelstellingen worden gerealiseerd. |
| Sales & Account management        | Realiseren van de vastgestelde verkoopdoelstellingen door uitbouw van het klantenbestand en het behouden en het relationeel en omzettechnisch verder uitbouwen van bestaande klanten.                                                                                                     |
| Secretary                         | Steward and stabilize the Circle's formal records and record-keeping process.                                                                                                                                                                                                             |
| Security Management               | Het hebben (als organisatie) van een concreet informatiebeveiligingsbeleid, met bijbehorende doelstellingen, als afgeleide van de missie, visie en kernwaarden.                                                                                                                           |
| Support                           | Het verhogen van de (klant)tevredenheid van klanten, gebruikers en collega's door tijdig, proactief en juiste de vragen te beantwoorden, te helpen en problemen te analyseren en op te lossen indien mogelijk.                                                                            |
| Tester                            | Vaststellen of de opgeleverde software voldoet aan de gestelde eisen aangegeven in de story met als doel kwalitatief hoogwaardige functionaliteit op te leveren voor de klanten.                                                                                                          |
| Trainer                           | Het individueel of groepsgericht effectief en efficiënt kennis en kunde overbrengen m.b.t verschillende producten en diensten van Daywize                                                                                                                                                 |

## 7. Planning

### 7.1. Vaststellen risico 's en kansen

#### Vaststellen risico 's en kansen

Daywize heeft bij het plannen van haar kwaliteits- en informatiebeveiligingssysteem de risico 's en kansen geïdentificeerd die nodig zijn om:

- Zeker te stellen dat de beoogde doelstellingen van het kwaliteits- en informatiebeveiligings-systeem worden behaald.
- Ongewenste effecten worden vermeden of gereduceerd.
- Daar waar nodig continu te verbeteren.

Deze kansen en risico 's zijn op het niveau van de context van de organisatie weergegeven als ook op procesniveau. Daywize heeft binnen haar kwaliteitsmanagementsysteem opgenomen op welke wijze zij haar kansen benut en risico's borgt. Door middel van onder andere interne audits wordt periodiek en planmatig de doeltreffendheid van deze maatregelen getoetst en worden de maatregelen zo nodig aangepast. De vastgelegde maatregelen staan in verhouding staan tot de risico 's.

#### Risicobeoordeling van informatiebeveiliging

Daywize heeft een risicobeoordelingsprocedure voor informatiebeveiliging vastgesteld en uitgevoerd. Deze procedure omvat:

- Het vaststellen en onderhouden van de risicoacceptatiecriteria en de criteria voor het verrichten van risicobeoordelingen van informatiebeveiliging.
- Het waarborgen dat herhaalde risicobeoordelingen van informatiebeveiliging consistente, geldige en vergelijkbare resultaten oplevert.
- Het identificeren van de informatiebeveiligingsrisico 's in relatie tot:
  - Het identificeren van de risico's in verband met het vertrouwen in, integriteit van en beschikbaarheid van informatie binnen het toepassingsgebied en:
  - Het identificeren van de risico – eigenaren.
- Het analyseren van de informatiebeveiligingsrisico 's om:
  - De potentiële gevolgen te beoordelen indien de risico 's zoals genoemd in 6.1.2 zich zouden voordoen.
  - De realistische waarschijnlijkheid te beoordelen van deze risico 's.
  - Het risiconiveau vast te stellen.

- Het evalueren van de informatiebeveiligingsrisico 's om:
  - De resultaten te kunnen vergelijken met de vastgestelde risicocriteria uit 6.2.1 en:
  - De geanalyseerde risico 's te prioriteren voor risicobehandeling.

### **Behandeling van informatiebeveiligingsrisico 's**

Daywize heeft een procedure vastgesteld en uitgevoerd om de beheersmaatregelen die nodig zijn vast te stellen en in te voeren. Daywize heeft bijlage A van de norm gebruikt om te toetsen of er geen noodzakelijke beheersmaatregelen zijn weggelaten.

Daywize heeft een verklaring van toepasselijkheid opgesteld die de benodigde beheersmaatregelen bevat, een rechtvaardiging voor het opnemen of uitsluiten ervan (wettelijke eis, contractuele eis, organisatie eisen / best practice of vanuit de risico-analyse) en of de maatregelen zijn geïmplementeerd of niet.

Daywize heeft in een behandelplan vastgelegd welke maatregelen moeten worden genomen en welke (rest)risico's door de risico-eigenaren worden geaccepteerd.

## **7.2. Doelstellingen**

Daywize stelt jaarlijks in de managementreview de kwaliteits- en informatiebeveiligingsdoelstellingen vast. Deze worden vervolgens operationeel uitgewerkt in verbeterplannen die te vinden zijn in Visionmanager onder Processen > Kwaliteitsmanagement > Het doorvoeren van verbeteringen > Zo doen wij het vandaag / Formulieren. In een verbeterformulier wordt vastgelegd:

- Wie de eigenaar is
- Wat de aanleiding is
- Wat de maatregel / doelstelling is
- Wat de eventuele kansen of risico's zijn
- Hoe de kansen worden benut en risico's geborgd
- Welke deelactiviteiten worden gedaan / door wie / wanneer / deadline.
- De controle plaatsvindt of het resultaat volgens planning is
- Hoe wordt de invoering en het resultaat geborgd?

### 7.3. Planning van wijzigingen

Wanneer Daywise wijzigingen doorvoert binnen het kwaliteits- en informatiebeveiligingssysteem dan vinden deze op een beheerste manier plaats. Daarbij wordt aan de volgende zaken aandacht besteedt:

- Wat is het doel van de wijziging? Wat willen wij ermee bereiken?
- Hoe zorgen wij ervoor dat de effectiviteit van ons kwaliteits- en informatiebeveiligingssysteem daar niet onder lijdt?
- Welke middelen hebben wij daarvoor nodig?
- Heeft dit effect op de taken, verantwoordelijkheden en de bevoegdheden van de medewerkers?

## 8. Ondersteuning

### 8.1. Middelen

#### Algemeen

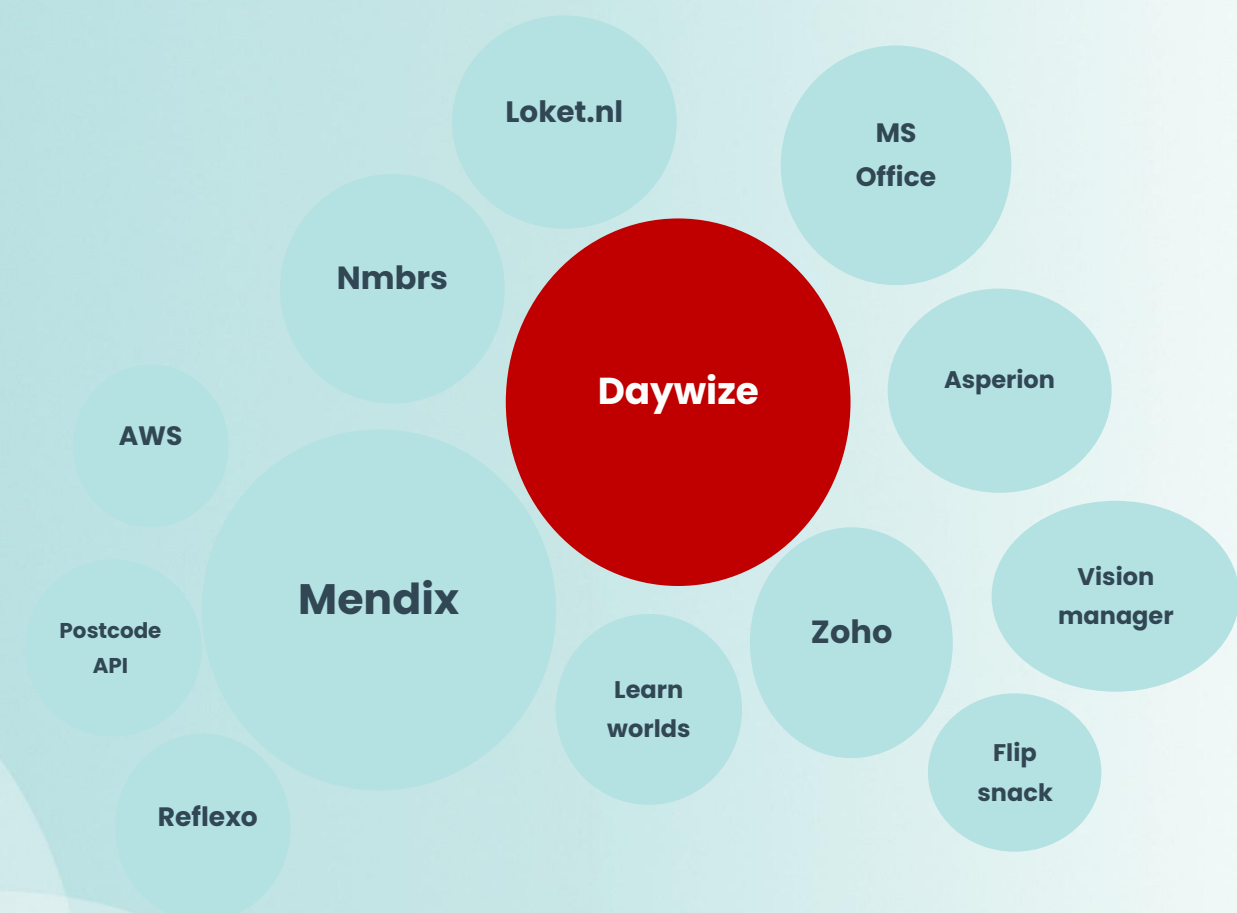
Daywize verklaart voldoende middelen in te zetten om het kwaliteits- en informatiebeveiligingssysteem op te kunnen zetten, in te voeren, te onderhouden en daar waar nodig continue te verbeteren.

#### Mensen

Daywize verklaart voldoende personeel (van voldoende kwaliteit) in te zetten om aan de klanteisen (en aan de wettelijke eisen) te kunnen voldoen.

#### Infrastructuur

Daywize heeft de benodigde infrastructuur vastgesteld, aangeschaft en onderhoud deze om de afgesproken producten en diensten te kunnen leveren. Als solution provider vormt cloud software ons belangrijkste gereedschap. In de volgende afbeelding hebben wij de diverse afhankelijkheden in kaart gebracht waarbij de omvang van de bol het belang hiervan weergeeft.



### **Omgevingsomstandigheden**

Daywize heeft de benodigde omgevingsomstandigheden vastgesteld die nodig zijn om de gewenste producten of diensten te leveren. Gezien onze kernwaarden hechten wij aan een transparante, plezierige en goed bereikbare moderne werkomgeving centraal in Nederland. Met een open cultuur waarbij professionals vanuit betrokkenheid net dat stapje extra zetten. Met de juiste balans tussen werk en privé. Met oprechte belangstelling over wat je bezighoudt en hoe je in het leven staat. Er voor elkaar zijn als het privé ff klote gaat. Een omgeving waarbij collega's eerlijk en transparant naar elkaar en naar klanten kunnen zijn door continu feedback te geven en te krijgen. En je toch veilig en gewaardeerd te voelen. Dat je na je vakantie het weer leuk vindt om aan de slag te gaan omdat je het werk en je collega's gemist hebt. Dat iedereen begrijpt dat je niet meer kunt uitgeven dan je hebt en je soms door de knieën moet om te kunnen springen. Dat je trots bent op de club waar je onderdeel van bent, op het product dat je maakt en de service die je verleent.

### **Metten en monitoren van de middelen**

Daywize heeft vastgesteld dat deze normparagraaf uitgesloten kan worden omdat geen metingen plaatsvinden dan wel vormen van kalibratie van toepassing zijn.

### **Kennis**

Daywize heeft vastgesteld welke kennis nodig is om de processen goed te kunnen uitvoeren en te kunnen voldoen aan de eisen gesteld aan de producten en diensten. Daywize houdt deze kennis up-to-date en beschikbaar. Wanneer wijzigingen worden doorgevoerd gaat Daywize na of hier aanvullende kennis voor nodig is en zo ja, hoe deze kan worden verkregen.

## **8.2. Competenties**

Daywize heeft vastgesteld welke competenties de medewerkers nodig hebben die werk uitvoeren dat direct invloed uitoefent op de kwaliteit van de producten of dienstverlening en informatiebeveiliging. Daywize stelt zeker dat deze medewerkers blijvend competent zijn door middel van opleiding, training of ervaring.

## **8.3. Bewustzijn**

Daywize draagt, door middel van de verschillende overlegsituaties, er zorg voor dat de medewerkers die onder haar toezicht werken het kwaliteits- en informatiebeveiligingsbeleid kennen en begrijpen, inclusief de voor hun van belang zijnde kwaliteits- en informatiebeveiligingsdoelstellingen.

## 8.4. Communicatie

Door middel van de weekstart / rollenoverleg stelt Daywize zeker dat er communicatie plaatsvindt over de processen van het kwaliteits- en informatiebeveiligingssysteem en de effectiviteit ervan. Zo worden er binnen de weekstart / rollenoverleg de corrigerende maatregelen besproken en de voortgang hiervan bewaakt. Daarnaast worden binnen de weekstart / rollenoverleg de auditresultaten en de binnengekomen klachten die moeten leiden tot een corrigerende maatregel besproken. Daywize vermeldt op haar website dat zij het ISO 9001:2015 + 27001:2017 certificaat heeft behaald.

## 8.5. Documentatie

### Algemeen

Daywize heeft de documentatie opgesteld zoals deze norm die vereist, aangevuld met die documentatie waarvan wij vinden dat deze noodzakelijk is voor het goed functioneren van ons kwaliteits- en informatiebeveiligingssysteem. Documentatie is vindbaar in VisionManager.

### Opstellen en onderhouden van de documentatie

Daywize kan elk document identificeren door de volgende kenmerken: titel, datum, eigenaar, of referentienummer. Elk document wordt voor vrijgave door de proceseigenaar beoordeelt op geschiktheid.

### Beheersing van de documentatie

Daywize beheert haar documentatie op een wijze dat:

- De documentatie beschikbaar is op de plek en de tijd dat deze nodig is.
- Zij beschermd zijn tegen verlies en onbedoelde aanpassingen etc.
- Het duidelijk is wie toegang moet (mag) hebben tot welke documenten.
- Het duidelijk is hoe de documenten worden gearhiveerd, met het zekerstellen van de leesbaarheid.
- Het duidelijk is welke versie het is.
- Het duidelijk is hoe de Inname en vernietiging plaatsvindt.

Daywize heeft een overzicht van de van toepassing zijnde Externe documenten (waaronder wet- en regelgeving, normen etc.) die zij nodig heeft en gaat periodiek na of er nieuwe versies zijn.

## 9. Uitvoering

### 9.1. Planning en control

Daywize heeft de benodigde processen vastgesteld, ingevoerd, en onderhouden die nodig zijn om de afgesproken producten en diensten te kunnen leveren en om te kunnen voldoen aan de informatie-beveiligingseisen. Daar waar nodig legt Daywize door middel van registraties het bewijs vast dat het proces is uitgevoerd zoals gepland. D.m.v. interne audits toetst Daywize de doeltreffendheid van de processen. Daywize beoordeelt met behulp van (al dan niet door derden uitgevoerde) leveranciersaudits en de aanwezigheidseis van bepaalde certificaten van de door haar uitbestede processen.

## Uitvoering informatiebeveiligingsbeleid

### 9.2. Risicobeoordeling van informatiebeveiliging

Daywize voert jaarlijks een risicobeoordeling uit, rekening houdend met de criteria uit 6.2.1 Deze risicobeoordeling wordt ook uitgevoerd wanneer er van belang zijnde wijzigingen worden voorgesteld of moeten worden doorgevoerd.

### 9.3. Informatiebeveiligingsrisico's behandelen

Daywize heeft het behandelplan informatiebeveiligingsrisico 's ingevoerd (BID). De resultaten van deze invoering worden geregistreerd.

## Uitvoering kwaliteitsbeleid

### 9.4. Bepaling van de vereisten van de producten en diensten

#### Communicatie met de klant

Daywize heeft de processen vastgesteld die gaan over:

- Het verstrekken van informatie over de producten en diensten.
- De wijze waarop aanvragen, offertes en orderafhandeling plaatsvindt. Inclusief het doorvoeren van wijzigingen in offerte of contract.
- Het verzamelen van klantfeedback, zowel de klanttevredenheid als ook eventuele klachten.

- Indien van toepassing de wijze waarop er wordt omgegaan met de eigendommen van de klant (inclusief intellectueel eigendom).

### **Bepaling van de vereisten van de producten en diensten**

Daywize gaat voor het aangaan van een overeenkomst met de klant na of zij in staat is om aan de gevraagde eisen te voldoen. Hiermee stellen wij zeker dat:

- De producteisen of de eisen gesteld aan de dienstverlening eenduidig gedefinieerd zijn.
- De organisatie in staat is om aan de gestelde eisen te voldoen.

### **Beoordeling van de producteisen en de eisen gesteld aan de dienstverlening.**

Bij het beoordelen of wij aan de gestelde eisen kunnen voldoen worden de volgende aspecten meegenomen:

- De eisen die de klant stelt, inclusief de eisen gesteld aan levering en nazorg activiteiten; zijn die duidelijk en kunnen wij daaraan voldoen?
- De eisen die niet direct door de klant zijn gesteld maar wel nodig zijn om aan de klanteneisen te kunnen voldoen: zijn die duidelijk en kunnen wij daaraan voldoen?
- Welke wet- en regelgeving is van toepassing en kunnen wij daar aan voldoen?
- Eventuele wijzigingen ten opzichte van eerdere offertes of contracten.

Wanneer de klant niet zelf zijn eisen gedocumenteerd heeft aangeleverd worden deze door Daywize bevestigd. De uitgebrachte offertes en contracten worden geregistreerd en gearchiveerd. Bij wijzigingen van producteisen of aan de eisen die worden gesteld aan de dienstverlening worden de betrokken medewerkers daarvan op de hoogte te worden gebracht.

## **9.5. Ontwerp en ontwikkeling van producten en diensten**

### **Algemeen**

Daywize heeft een proces vastgesteld voor het ontwerpen van nieuwe diensten of producten.

## Planning

Tijdens de planning van het ontwerp en de ontwikkeling bepaalt Daywize het volgende:

- De ontwerp- en ontwikkelingsstappen.
- De geschikte beoordeling, verificatie en validatie voor elke ontwerp- en ontwikkelingsstap.
- De verantwoordelijkheden en bevoegdheden voor het ontwerp en de ontwikkeling.
- De benodigde documentatie om aan te tonen dat aan de ontwerp en ontwikkelspecificaties is voldaan.
- De benodigde communicatie tussen de verschillende groepen die betrokken zijn bij het ontwerp.

## Input voor ontwerp en ontwikkeling

Om te kunnen ontwerpen stellen wij eerst de benodigde input vast. Dat zijn:

- Functionele en prestatie-eisen.
- Van toepassing zijnde eisen uit wet- en regelgeving.
- Benodigde interne en externe hulpbronnen.
- Wanneer van toepassing, informatie afgeleid van eerdere, vergelijkbare ontwerpen.
- Andere eisen die essentieel zijn voor ontwerp en ontwikkeling.

De input wordt beoordeeld op geschiktheid. De eisen moeten compleet, ondubbelzinnig en niet strijdig zijn met elkaar.

## Beoordelingen van ontwerp en ontwikkeling

Daywize beoordeelt op geschikte momenten, in overeenstemming met de planning, het ontwerp en de ontwikkeling om:

- Te beoordelen of de ontwerp- en ontwikkelingsresultaten in staat zijn te voldoen aan de eisen.
- Eventuele problemen vast te stellen en noodzakelijke maatregelen voor te stellen.

Registraties van de beoordelingsresultaten en van eventueel noodzakelijke maatregelen worden bijgehouden.

### **Output van ontwerp en ontwikkeling**

Daywize stelt vast welke output nodig is om:

- Te voldoen aan de inpuiseisen voor ontwerp en ontwikkeling.
- Te voorzien in geschikte informatie voor inkoop, productie en dienstverlening.
- De aanvaardingscriteria voor het product bevatten of ernaar verwijzen.
- De producteigenschappen en -kenmerken specificeren die essentieel zijn voor een veilig en juist gebruik.

### **Beheersing van wijzigingen in ontwerp en ontwikkeling**

Daywize houdt registraties bij van wijzigingen in het ontwerp / ontwikkeling. De wijzigingen worden beoordeeld, geverifieerd, en voor zover van toepassing gevalideerd en goedgekeurd voor invoering. De beoordeling van wijzigingen beoordeelt het effect van de wijzigingen op de samenstellende delen en reeds afgeleverde producten. Registraties van de resultaten van de beoordeling van de wijzigingen en eventueel noodzakelijke maatregelen worden bijgehouden.

## **9.6. Beheersing van extern benodigde producten of diensten**

### **Algemeen**

Daywize stelt zeker dat de benodigde extern verkregen diensten of producten voldoen aan de gestelde criteria / eisen. De aanbieders van de producten en diensten worden geselecteerd, gemonitord op het leveren van de juiste diensten en producten en geëvalueerd (leveranciersbeoordeling). Hiervan worden registraties bijgehouden.

### **De omvang en de wijze waarop de controle van de leveranciers wordt uitgevoerd**

Daywize stemt de controle van de leveranciers af op de invloed die zij uitoefenen op de uiteindelijke kwaliteit die de klant ervaart. Ook is deze afhankelijk van de aangetoonde kwaliteit van de uitgangscontrole die de leverancier zelf uitvoert.

## Informatie voor leveranciers

Daywize communiceert richting de leverancier:

- De gewenste producten of diensten die moeten worden uitgevoerd.
- De van toepassing zijnde methode van goedkeuring of vrijgifte van de goederen en diensten.
- De benodigde competenties van het personeel, inclusief benodigde kwalificaties.
- De benodigde interacties met het kwaliteitsmanagementsysteem van de organisatie.
- De prestaties van de leverancier die door de organisatie worden gemonitord en gecontroleerd.
- De verificatie-activiteiten die de organisatie, voornemens is uit te voeren.

## 9.7. Productie en dienstverlening

### Beheersing van productie en dienstverlening

Daywize voert de productie en dienstverlening uit onder gecontroleerde omstandigheden, inclusief levering en nazorg. Onder gecontroleerde omstandigheden wordt verstaan:

- De beschikbaarheid van documentatie met daarin de product- of dienstverleningseisen.
- De beschikbaarheid van documentatie die beschrijft welke activiteiten er plaats moeten vinden en welke resultaten moeten worden behaald.
- Het op geschikte momenten monitoren en controleren om na te gaan of er aan de vastgesteld (acceptatie)criteria wordt voldaan.
- Het gebruik en beheer van de geschikte infrastructuur en processen.
- Het gebruik en beheer van de geschikte controle en meetmiddelen.
- De benodigde competenties van de medewerkers.
- De validatie en periodiek hervalidatie, van processen waarvan de output niet kan worden geverifieerd door latere controle.
- De uitvoering van het vrijgeven van producten, diensten, levering en nazorgactiviteiten.

### Identificatie en naspeurbaarheid

Waar traceerbaarheid wordt vereist zorgt Daywize voor beheersing en registratie van een unieke identificatie van het product, dienst of tussenproduct.

### **Eigendom van klanten**

Daywize ziet erop toe zorgvuldig om te gaan met eigendommen van de klant. Er worden afspraken gemaakt wat er na afloop met de eigendommen van de klant gaat gebeuren. Ook intellectueel eigendom valt hier onder. Indien er eigendom van een klant wordt beschadigd wordt dit aan de klant gemeld.

### **Behoud van het product of de dienst**

Daywize ziet erop toe dat de software blijft voldoen aan de eisen van de klant tijdens de interne verwerking en de uiteindelijke levering op het overeengekomen moment. Dit doen we via een acceptatieproces.

### **Nazorg**

Daywize voert haar nazorgactiviteiten planmatig uit in de vorm van support en accountmanagement. Garanties en werkwijze ten aanzien van support zijn vastgelegd in een Service Level Agreement.

### **Beheersing van wijzigingen**

Indien er ongeplande wijzigingen plaatsvinden voert Daywize maatregelen uit om deze te beheersen en om zeker te stellen dat er aan de vereisten blijvend wordt voldaan. Deze maatregelen worden geregistreerd en geëvalueerd.

## **9.8. Vrijgave van producten en diensten**

Daywize heeft vastgesteld op welke wijze zij controleert of de software aan de gezamenlijk met de klant vastgestelde eisen / criteria voldoet voordat deze bij de klant in de productie-omgeving wordt vrijgegeven. De bewijzen hiervan worden in het acceptatieproces gearchiveerd via een door de klant ondertekend dechargedocument.

## **9.9. Beheersing van afwijkingen**

Daywize kenmerkt de producten/diensten die niet aan de eisen voldoen om te voorkomen dat deze onbedoeld worden gebruikt. Daywize heeft geregeld wat te doen nadat er een non-conformiteit / afwijking is vastgesteld. Dit in overeenstemming met de ernst en de gevolgen van de geconstateerde afwijking. Hiervan worden registraties bijgehouden (wie, wat, wanneer etc.).

## 10. Evaluatie van de prestaties

### 10.1. Monitoring, meten, analyseren en evalueren

#### Algemeen

Daywize heeft vastgesteld wat er gemeten en gemonitord moet worden, inclusief de frequente, methode, analyse en evaluatie (ook hier weer inclusief de frequentie). Hiervan houden wij registraties van bij. Daywize meet ook de effectiviteit van het kwaliteits- en informatiebeveiligingssysteem en evalueren deze (directiebeoordeling).

#### Klanttevredenheid

Daywize meet planmatig de klanttevredenheid.

#### Analyse en evaluatie

Daywize verzamelt data en analyseert deze zodat:

- Aangetoond kan worden dat de geleverde producten en diensten voldoen aan de gestelde eisen.
- De klanttevredenheid kan worden beoordeeld en verhoogd.
- De effectiviteit van het kwaliteits- en informatiebeveiligingssysteem kan worden zeker gesteld.
- Aangetoond kan worden dat de planning succesvol is uitgevoerd.
- De prestaties van de processen kan worden aangetoond.
- De prestaties van de leveranciers kunnen worden aangetoond.
- De noodzaak voor verbeteringen binnen het kwaliteits- en informatiebeveiligingssysteem kan worden aangetoond.

De resultaten van deze analyses vormen de input voor het managementreview.

### 10.2. Interne audits

De interne auditor voert periodiek interne audits uit om te bepalen of het kwaliteitsmanagementsysteem voldoet aan de eisen van de ISO 9001 + 27001 en effectief is ingevoerd en onderhouden. Daywize plant het auditprogramma. Hierbij wordt rekening gehouden met de kwaliteitsdoelstellingen, de belangrijkheid van de processen, klanttevredenheid, wijzigingen binnen de organisatie. De audits worden door onafhankelijke personen uitgevoerd. Het management neemt tijdig corrigerende maatregelen naar aanleiding van de resultaten van de audits. De effectiviteit van de genomen maatregelen wordt gemeten.

### 10.3. Managementreview

Daywize voert jaarlijks een managementreview uit. De onderwerpen voor het gesprek zijn:

1. Inleiding
  2. Acties vorige review
  3. Wijzigingen in externe en interne context van de organisatie, inclusief de strategische richting.
  4. Wijzigingen in verwachtingen van de stakeholders.
  5. Mate van behalen doelstellingen
  6. Kwaliteitssysteem
    - Interne audits
    - Incidenten, maatregelen en verbetervoorstellen
  7. Risicobeoordeling en risicobehandelplan
  8. Klanttevredenheid.
    - Klachten
  9. Leveranciersbeoordeling.
  10. Ontwikkeling medewerkers.
  11. Realisatie doelstellingen informatiebeveiliging.
- Bijlage 1:
- Resultaten interne audits
  - Opvolging acties externe audit

## 11. Verbetering

### 11.1. Algemeen

Daywize stelt verbetermogelijkheden vast en voert deze uit om blijvend aan de klantenwensen en eisen te blijven voldoen. Dit is van toepassing op:

- Het verbeteren van de processen om afwijkingen te voorkomen.
- Het verbeteren van de producten en diensten om aan de bekende en verwachte eisen te voldoen.
- Het verbeteren van de resultaten van het kwaliteits- en informatiebeveiligingssysteem.

### 11.2. Afwijkingen en corrigerende maatregelen

Na het constateren van een afwijking (dat kan ook een klacht zijn) vinden er de volgende acties plaats:

- Maatregel om de afwijking te herstellen
- Acties om de gevolgen te herstellen.

Daarna wordt nagegaan of het wenselijk is dat de oorzaak wordt weggenomen. Zo ja dan:

- Onderzoek de afwijking.
- Stel de vermoedelijke oorzaak vast.
- Voer de benodigde acties uit om de oorzaak weg te nemen.
- Meet de effectiviteit van deze maatregelen.
- Pas zo nodig het kwaliteits- en informatiebeveiligingssysteem aan.

Hiervan worden registraties bijgehouden.

### 11.3. Continue verbeteren

Daywize verbetert continu de geschiktheid en effectiviteit van het kwaliteits- en informatiebeveiligings-systeem.

## Bijlage 1: Holacracy Quick Beginner's Guide

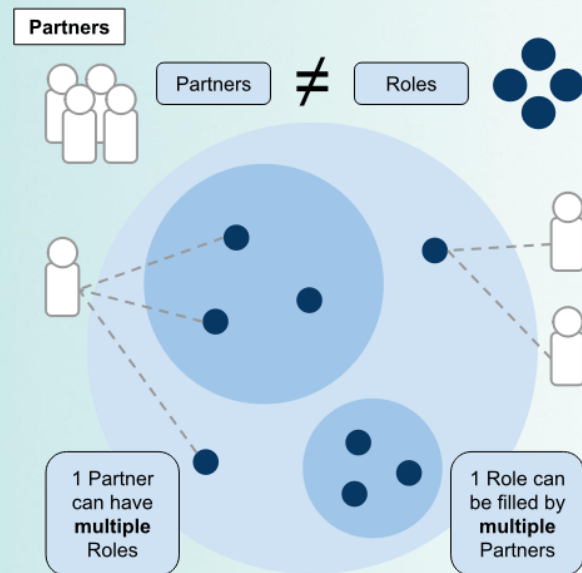
What is Holacracy? Does it dismiss bosses? How can it work? This quick guide will present the key concepts behind Holacracy.

### 1) People and Roles

Holacracy is a system of organizational governance that seeks to distribute power through a hierarchy of circles (a "holarchy"). Unlike traditional management, power is not given to people or positions, but to roles and circles. Roles also tends to be much smaller than a traditional position. Therefore, a person who devotes a lot of time to the organization usually fills several roles, even in different circles.

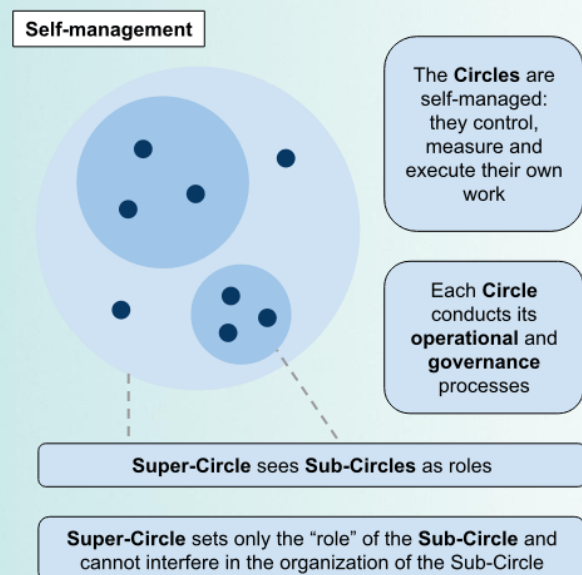
A role can also be "energized" by many people if the energy required is greater than the full dedication of a single individual.

In Holacracy, the structure of circles and roles is centered on the **purpose** of the organization and not on the needs of individuals. People are seen as "souls" who "energize" certain roles in the system at a given moment.



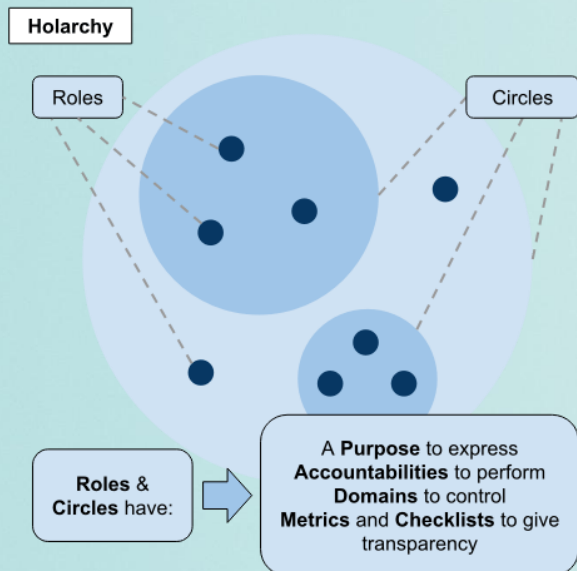
### 2) Self-Management

Among the most controversial features of Holacracy is the fact that it says it has no managers. In reality, the functions of a traditional manager are distributed among various roles, circles, and processes. For example, the Lead Link is responsible for prioritizing the work of the circle and establishing a strategy. On the other hand, the Rep Link goal is to channel what cannot be solved in the circle to the super-circle. Holacracy is seen as an operating system for organizations, which establishes how to evolve and change the governance structure (which roles can do what). The model – in version 4.1 – does not specify how the organization should deal with



issues such as hiring, dismissal, and compensation. However, there are several “apps” that provide solutions to these problems, such as **Badge Based Compensation**.

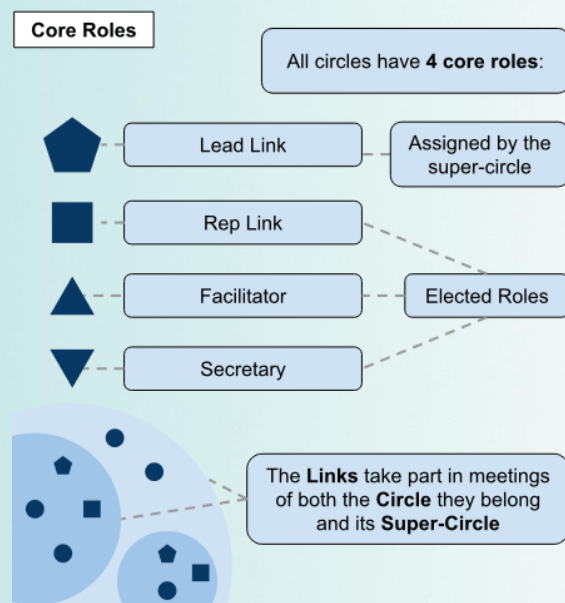
### ***Who guarantees that work gets done?***



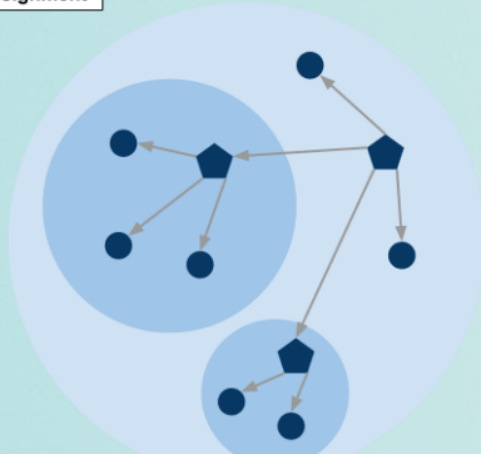
Tactical Meetings replace the supervision of a traditional manager. They create a peer pressure environment where all members of the circle are accountable to each other about their responsibilities, projects, metrics, and recurring activities. But is that enough? Yes. The peculiar format of the Tactical Meeting creates a lot of visibility about everyone’s work. It is evident when someone is not doing well. At the same time, the Facilitator protects space from each other and prevents the meeting from becoming a finger pointing.

### **3) Core Roles**

All circles include 4 roles that make up the basic structure. They are: Lead Link, Rep Link, Facilitator and Secretary. The Lead Link, as said before, is responsible for prioritizing the work and establishing a strategy for the circle. In addition, s/he invites people from organization to fill roles in the circle. The Lead Link also carries messages from the largest circle to the smallest.



### Assignment



Each **Lead Link** is responsible for **assigning** Partners of the Organization to the Circle Roles

### Strategy & Priorities

The **Lead Link** also defines the **relative priorities** or **strategies** of the circle

**Strategy** = Heuristics that guide the circle members in self-identifying priorities for the work of their roles

Priorities:

**X > Y**



Which role?



However, the Lead Link does not determine what people should do or not. Each partner is responsible for identifying where to focus their efforts in a given moment, aligning with the **relative priorities** or **strategies** defined.

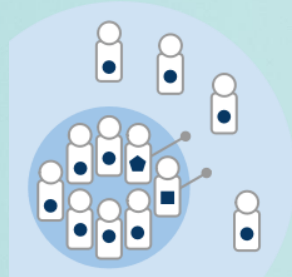
The Rep Link does the opposite. It channels messages out of the circle that cannot be processed inside it. For example, if the Marketing circle is in need of a specific Social Media circle project, the Representative Link can bring that tension into the Tactical Meeting of the super-circle, where both are represented.

### Rep Link

The **Rep Link** is responsible for processing relevant tensions of the Sub-Circle in the Super-Circle

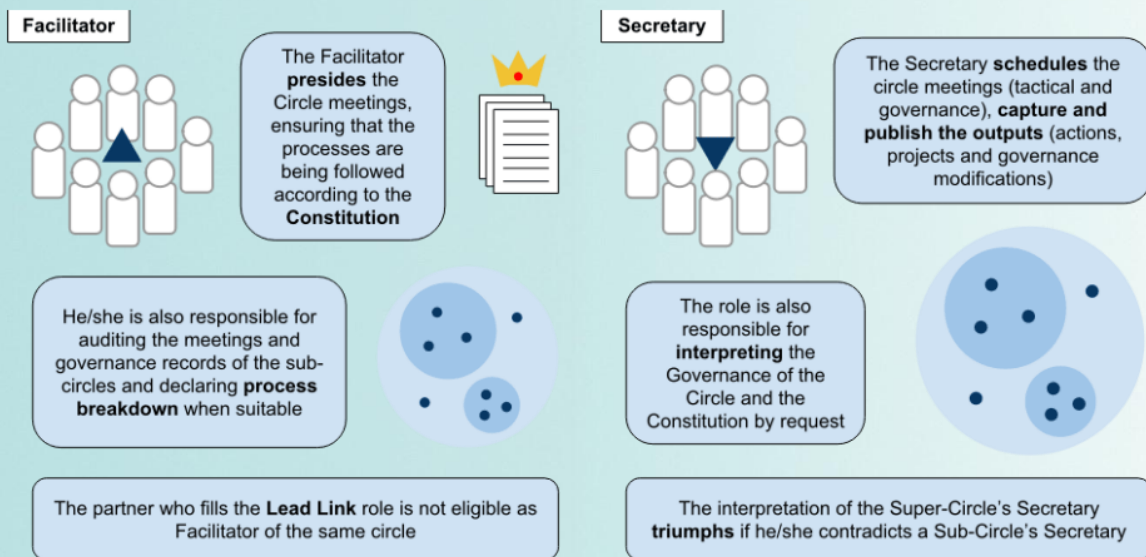
Alongside with the Lead Link, the **Rep Link** reports about the health of the **Sub-Circle** in the Super-Circle's meetings

"Process **relevant tensions** in the Super-Circle"



The partner who fills the **Lead Link** role is not eligible for the **Rep Link** role of the same circle

The Facilitator and the Secretary maintain Holacracy meetings running in each circle. The first is responsible for presiding the meetings in accordance with the Constitution. The Secretary schedules the meetings (Tactical and Governance) and records the outputs, distributing them to all members of the circle.



#### 4) Governance – working on the organization

Holacracy takes organizational governance seriously. All recurring activities are captured in the form of roles and circles, with clear responsibilities and areas of authority. If you would like the Designer role to produce pieces for Marketing campaigns, you should take this “tension” to a Circle Governance Meeting. One of the mantras of Holacracy is:

*Implicit expectations hold no weight.*

It is common in traditional organizations to be surprised by people asking us about things we are supposed to do. In Holacracy, this is not a reality. Once all responsibilities are contracted, people can focus on work and make decisions without questioning who is responsible for what all the time.

#### **Integrative Decision-Making (IDM)**

The Governance Meeting is based on “tensions” – a gap between what is and what could be – and proposals brought by members of the circle. Only in this ritual can changes be made in the group’s governance (roles, responsibilities, domains, policies, etc.).

Once a participant feels a tension, he or she brings a proposal in the Governance Meeting that he or she believes resolves or reduces that tension. For example:

**Tension:** *Today I fill the role of Marketing and I am responsible for producing campaigns. However, I do not have design skills and I cannot produce good design pieces for these campaigns. A better reality would be if some other role could produce these pieces.*

**Proposal:** *I propose adding the accountability of “Producing parts for Marketing campaigns upon request” to the Designer role of the circle.*

The Integrated Decision-Making process is then used by the Facilitator to “process” this tension in the Governance Meeting. The proposal will be approved if

no objection is raised by the other members of the circle. But heads up! An objection is not a concern, nor a better idea. In Holacracy, an objection is **a harm that the proposal can cause and that moves the circle backwards**. If objections are raised, they will be integrated into the proposal in order to satisfy the original tension and not cause the objection.

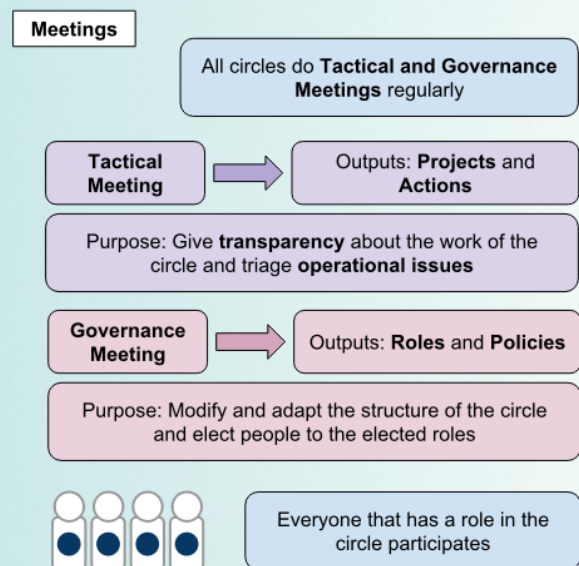
All circles conduct their governance process. Larger circles rely on the participation and representation of the Circles' Links.

## 5) Operations – working in the organization

Governance operates based on the Integral Decision-Making Process. But this is not the case with day-to-day operational decisions. They are, for the most part, taken in an autocratic and independent way by people who fill the roles.

If you fill the role of Designer, you can act freely by designing the pieces of the Marketing Campaign in the way you believe best serves the purpose of your circle and the organization without asking anyone's permission. In Holacracy, approval schemes – very common in hierarchical organizations – are only used when really necessary.

With these principles crystallized, the decision-making speed of a Holacracy powered organization is often much higher than a conventional one.



## 6) Constitution and Ratifiers

Imagine you are playing football with your friends. Suddenly, one of the players – the one who owns the ball – gets annoyed at the outcome of the game and decides that he can play with his hands whenever he wants. It doesn't make any sense, right? That's how many founders, managers, leaders, and other power figures do within an organization.

All the rules of Holacracy are described in a **Constitution**. There is the game that everyone agrees to play. The owner of the ball – the CEO, the founder, the board – signs the Constitution of Holacracy stating that he/she/they will hand over their autocratic powers to the Constitution. From then on, the rules apply to everyone. As they actually own the ball (the company), they can also cancel everything and return home. But if they decide to play, they have to play with the same rules as everyone else. The signing of the Constitution symbolizes a commitment of those responsible for the organization with Holacracy.

