

# Beleidsverklaring Kwaliteit

GO Company

## Verklaring

GO Company, we get business organised!

Get Organised! Dat is waar GO in GO Company voor staat. Vandaar ook de twee hoofdletters. GO is een afkorting die inmiddels staat voor een uitgebreid palet aan producten en diensten die allemaal met organiseren te maken hebben. En je kunt het op twee manieren lezen: Get Organised spoort mensen aan om georganiseerd te willen zijn, maar ook om je te laten helpen om georganiseerd te worden.

GO Company is een software-, consultancy- en trainingsbedrijf met een ruime ervaring in diverse branches. Ons motto: "organiseren is wat je doet, voordat je iets doet, zodat het geen janboel wordt als je het doet". Deze passie voor organiseren vind je terug in al onze medewerkers en partners. Want of het nu gaat om onze casemanagementapplicatie CASER, onze procesmanagementtooling of de diverse programma's of verbetertrajecten die we uitvoeren: het goed organiseren van mensen en processen gaat altijd vooraf aan succesvolle uitvoering in de praktijk. Daarbij is goed getraind personeel essentieel. Vandaar dat we training een expliciet onderdeel van ons bedrijf hebben gemaakt.

We zijn een bedrijf van mensen voor mensen. Je zou het op het eerste gezicht misschien niet zeggen maar software, procesinrichting, reorganisatie- of transformatietrajecten: ze gaan uiteindelijk altijd over mensen. Over hoe ze georganiseerd met elkaar samenwerken, hoe ze klanten steeds beter helpen, hoe ze plezier hebben in wat ze doen en hoe ze zichzelf en hun omgeving elke dag een beetje beter maken.

De klanten van GO Company zijn zowel het Midden- en Kleinbedrijf als ook Grootbedrijven in de Benelux en het Verenigd Koninkrijk. GO Company is trots op de diversiteit van branches waarin haar klanten werkzaam zijn. Onze klanten bevinden zich onder andere, maar niet uitsluitend, in de zakelijke (financiële)- en juridische dienstverlening en overheids- en non-profit sector.

Om de klanten optimaal te kunnen adviseren en ondersteunen bij het creëren van GO-organisaties, gebruikt GO Company een Kwaliteitsmanagementsysteem (KMS) wat gebaseerd is op de ISO 9001:2015 normering. Ook de processen en hulpmiddelen die gebaseerd zijn op de ISO 27001:2013 normering zijn opgenomen in dit KMS. Hiermee vindt de borging plaats van het in dat kader ingerichte Information Security Management System (ISMS). In het kader van ons ISMS hebben we tevens een ISAE3402 type 2 verklaring.

GO Company heeft tot doel een in haar branche unieke kwaliteit te leveren, waarbij het voldoen aan de ISO 9001:2015 en 27001:2013 norm een vereiste is. GO Company heeft reeds een certificering van LRQA voor de ISO 9001 en 27001 norm. Hierbij stelt het management deze unieke kwaliteit, alsmede de interne werkwijzen die hieraan ten grondslag liggen, als standaard niveau van dienstverlening. Het is van het grootste belang hierbij te voldoen aan de eisen van de klant en aan statutaire en wettelijke eisen.

## **Betekenis van kwaliteit**

Het begrip kwaliteit wordt door GO Company gedefinieerd als:

- 1) Het leveren van diensten die voldoen aan de eisen van de klant.
- 2) Door het volgen van processen die zijn vastgelegd in het kwaliteitsmanagementsysteem.
- 3) Door processen die continu worden aangescherpt ter verbetering van de dienstverlening.

### **1) Het leveren van diensten die voldoen aan de eisen van de klant...**

Om kwaliteit te kunnen leveren, moet GO Company de wensen van haar klanten kennen. De definitie van een “goed” product is tenslotte per klant verschillend. Vervolgens dient GO Company de wensen van de klant te realiseren en achteraf in staat zijn om te controleren of de dienstverlening daadwerkelijk voldaan heeft aan de gestelde eisen. Als dat zo is, dan heeft GO Company kwaliteit geleverd.

### **2) ...door het volgen van processen die zijn vastgelegd in het kwaliteitsmanagementsysteem...**

Voor het continu leveren van kwaliteit, moet het proces “goed” zijn en goed doorlopen worden. Een goed proces geeft inzicht in wie verantwoordelijk is voor welke actie(s), welke waarde hij/zij daarmee toevoegt aan het product, wat daarbij zijn/haar input is en welke hulpmiddelen hij/zij ter beschikking heeft. Al deze informatie is vastgelegd in het KMS, zodat het gehele proces, “van het koetje tot het toetje”, voor iedereen inzichtelijk is.

### **3) ...en die continu worden aangescherpt ter verbetering van de dienstverlening.**

Het vastleggen van de processen in het KMS heeft ook als voordeel dat het continu verbeteren van de processen en dienstverlening mogelijk maakt. Het KMS van GO Company geeft inzicht in de huidige processen en stelt zodoende GO Company in staat om verbeterpunten in het proces snel te identificeren en de dienstverlening continu te verbeteren. Een fout maken gebeurt dus maar één keer. Het herstellen van fouten kost

tenslotte veel tijd, geld, energie en motivatie en dus streeft GO Company ernaar om (herhaling van) fouten te voorkomen.

## **Betrokkenheid van de Directie**

Het Directieteam draagt zorg voor de naleving, geschiktheid en toepassing van het kwaliteitsmanagementsysteem, het kwaliteitsbeleid en de kwaliteitsdoelstellingen. Hierbij streeft zij doeltreffendheid en een continue verbetering van het kwaliteitsmanagementsysteem na. Cruciale processen dienen te worden gemonitord. Er dienen gepaste maatregelen te worden genomen teneinde geplande resultaten en continue verbetering te bereiken. De betrokkenheid van het Directieteam hierbij is op allerlei gebieden terug te vinden zoals interne audits, wijzigingsverzoeken, directievergaderingen, directiebeoordelingen en het jaarlijks vaststellen van kwaliteitsdoelstellingen.

Voor de algemene ondersteuning op het gebied van kwaliteitszorg heeft het Directieteam een kwaliteitsteam aangesteld. Dit kwaliteitsteam bestaat uit een Quality Manager, Security Officer, Quality Officer en Internal Auditors. De Quality Manager stuurt het team functioneel aan en draagt zorg voor het gezamenlijk "up to date" houden van het KMS (incl. ISMS) en de toetsing van de naleving van het kwaliteitsmanagementsysteem via interne audits. Het Directieteam zorgt er, onder andere via het kwaliteitsteam, voor dat de werking en samenhang van het kwaliteitsmanagementsysteem wordt behouden als er veranderingen aan het kwaliteitsmanagementsysteem worden gepland en doorgevoerd. Wijzigingen in het kwaliteitsmanagementsysteem en kwaliteitsbeleid worden gecommuniceerd via het KMS, wat ingericht is binnen TIBCO Nimbus.

## **Communicatie Beleidsverklaring Kwaliteit**

Deze verklaring is geborgd in het KMS en staat ook op de site van GO Company.

Woerden, mei 2024

Namens de directie,

Barend Cnossen  
Managing Partner

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Barend Cnossen", written over a horizontal line.