

	Beleidsverklaring Kwaliteit en informatiebeveiliging	Versie	1.4
		Datum	27-3-2026
		Status	Definitief
		Eigenaar	Security Manager
		Pagina	Pagina 1 van 5

Over de organisatie

iClaim is een onafhankelijk digitaal communicatie- en autorisatie platform wat gebruikt wordt ter bevordering van efficiënte schadeafhandeling van voertuigen.

Missie & Visie

Missie

Onze missie is om een flexibel online platform te bieden voor de efficiënte afhandeling van autoschade. Door technologie in te zetten, maken we het mogelijk voor iedereen van “klap tot flap” om snel, transparant en met een goede prijs-kwaliteitverhouding schadeclaims af te handelen.

Wij geloven in eenvoud en laagdrempeligheid en kunnen dat realiseren omdat we weten wat er speelt in de markt en we bij de ontwikkeling van het platform goed luisteren naar onze gebruikers en werken vanuit eigen ervaring. We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. Hiermee dragen we bij aan een meer evenwichtigere markt en een betere klantbeleving, met oog voor zowel de korte- als lange termijn.

Visie

Onze visie is om de beste te worden in het leveren van innovatieve en duurzame oplossingen voor de schade-afhandelingsmarkt. We willen een platform creëren dat niet alleen technisch geavanceerd is, maar ook toegankelijk en gebruiksvriendelijk voor iedereen. We streven ernaar om schadebehandeling zo eenvoudig en transparant mogelijk te maken, waarbij we actief bijdragen aan een circulaire economie en maatschappelijke verantwoordelijkheid. Door constant te investeren in onze technologie en onze klanten centraal te stellen, willen we de standaard zetten voor kwaliteit, transparantie en integriteit in de branche.

	Beleidsverklaring Kwaliteit en informatiebeveiliging	Versie	1.4
		Datum	27-3-2026
		Status	Definitief
		Eigenaar	Security Manager
		Pagina	Pagina 2 van 5

Toepassingsgebied

Om de processen en de kwaliteit van de output van de organisatie te optimaliseren, moet de bedrijfsvoering van iClaim goed worden geborgd en blijven we deze optimaliseren. Daarnaast vinden we het belangrijk dat onze informatiebeveiliging op een zo hoog mogelijk niveau is en we ook deze blijven optimaliseren.

Om dit te bewerkstelligen heeft iClaim een managementsysteem opgezet en geïmplementeerd volgens de eisen van de norm **ISO-9001:2015** en de **ISO-27001:2023**

De scope van dit managementsysteem is vastgelegd op:

iClaim richt zich op het ontwikkelen, implementeren, beheren, onderhouden en continu verbeteren van een digitaal communicatie- en autorisatieplatform ter bevordering van efficiënte schadeafhandeling van voertuigen. Deze scope omvat alle bijbehorende ondersteunende processen, waaronder klantenondersteuning, databeheer, informatiebeveiliging en kwaliteitsbeheer binnen de organisatie.

	Beleidsverklaring Kwaliteit en informatiebeveiliging	Versie	1.4
		Datum	27-3-2026
		Status	Definitief
		Eigenaar	Security Manager
		Pagina	Pagina 3 van 5

Kwaliteitsbeleid

Het kwaliteitsbeleid van iClaim bevat algemene doelstellingen van iClaim t.a.v. kwaliteit.

Het voldoen aan de verwachtingen van klanten en relevante belanghebbenden en het continu verbeteren van de interne organisatie staat daarin centraal. Dit wordt gedaan door:

1. Een voor de organisatie passend beleid te ontwikkelen;
2. Dit beleid kenbaar te maken binnen de organisatie;
3. Het bevorderen van kwaliteitsbewustzijn bij medewerkers;
4. Het motiveren van medewerkers, waarbij betrokkenheid bij verbeterprojecten wordt gestimuleerd;
5. Het faciliteren van trainingen en/of opleidingen van medewerkers
6. Regelmatig overleg te hebben met klanten over de eisen die aan de te leveren producten en diensten gesteld dienen te worden;
7. Continu te streven naar verhoging van de klanttevredenheid;
8. Te voldoen aan geldende wet- en regelgeving;
9. Een kwaliteitsmanagementsysteem te onderhouden dat voldoet aan de voorwaarden zoals gesteld in de norm **ISO-9001:2015**

Een combinatie van risico-inventarisaties, interne projectevaluaties, klanttevredenheidsanalyses en interne audits draagt bij aan het identificeren van mogelijke verbeteringen binnen de processen van onze organisatie. Door het analyseren van informatie en het implementeren van verbeteringen op basis van deze informatie ontstaat een lerende organisatie waar continue verbetering op basis van de PDCA-cyclus centraal staat.

T.a.v. kwaliteitsbeleid zijn de volgende verantwoordelijkheden vastgelegd:

Het managementteam, bestaande uit de directieleden, verzorgt samen met de externe kwaliteitsmedewerker het maken van analyses op het gebied van klanttevredenheid, interne auditing, en diensten, klantenklachten, corrigerende- en preventieve maatregelen. Deze analyses vinden minimaal jaarlijks plaats voorafgaand aan het management-review. De resultaten hiervan, en ook de bijsturing van doelstellingen, worden in notulen opgenomen.

Het managementteam heeft de verantwoordelijkheden en de bevoegdheid om zeker te stellen dat het kwaliteitsmanagementsysteem zoals omschreven in het kwaliteitshandboek wordt uitgevoerd en continu wordt verbeterd.

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

- Kwaliteitsproblemen te herkennen en te melden
- Oplossingen langs bestaande hiërarchische wegen te initiëren, aan te bevelen of aan te geven;
- De uitvoering van de gekozen oplossingen te controleren;
- Afwijkingen in het kwaliteitsmanagementsysteem te signaleren;

	Beleidsverklaring Kwaliteit en informatiebeveiliging	Versie	1.4
		Datum	27-3-2026
		Status	Definitief
		Eigenaar	Security Manager
		Pagina	Pagina 4 van 5

Informatiebeveiligingsbeleid

Het doel van Informatiebeveiliging is het waarborgen van de bedrijfscontinuïteit en het minimaliseren van bedrijfsschade door het voorkomen en minimaliseren van de impact van beveiligingsincidenten. Met name moeten informatiemiddelen worden beschermd om ervoor te zorgen dat:

- Vertrouwelijkheid, d.w.z. bescherming tegen ongeoorloofde openbaarmaking
- Integriteit, d.w.z. bescherming tegen ongeoorloofde of accidentele wijziging
- Beschikbaarheid waar en wanneer nodig voor het realiseren van de bedrijfsdoelstellingen.

Geborgd zijn met adequate preventieve maatregelen én processen en procedures bij beveiligingsincidenten.

T.a.v. informatiebeveiliging zijn de volgende verantwoordelijkheden vastgelegd:

1. Het managementteam heeft dit Informatiebeveiligingsbeleid goedgekeurd;
2. De dagelijkse verantwoordelijkheid voor en de contacten met externe organisaties voor de naleving van de wettelijke eisen, met inbegrip van de bescherming van gegevens, berusten bij de Information Security Manager.
3. Alle werknemers of dienstverleners namens de organisatie hebben de plicht om de middelen, inclusief locaties, hardware, software, systemen of informatie, die zij onder hun hoede hebben, te beschermen en elke vermoede inbreuk op de beveiliging onmiddellijk te melden.
4. Het naleven van informatiebeveiligingsprocedures zoals uiteengezet in de beleids- en richtlijnstukken wordt geaccepteerd als onderdeel van de standaardwerkwijzen binnen de organisatie.
5. Aan alle wettelijke en reglementaire vereisten wordt voldaan en regelmatig op wijzigingen gecontroleerd.
6. Er is een bedrijfscontinuïteitsplan. Dit wordt onderhouden, getest en regelmatig herzien.
7. Dit informatiebeveiligingsbeleid wordt regelmatig herzien en kan door de informatiebeveiligingsmanager worden gewijzigd om de blijvende levensvatbaarheid, toepasbaarheid en naleving van de wetgeving te waarborgen en om de informatiebeveiliging systemen voortdurend te verbeteren.
8. Het managementteam stuurt erop aan dat er wordt voldaan aan de geldende wet- en regelgeving en dat met het Informatiebeveiligingsmanagementsysteem continue verbetering wordt bewerkstelligd binnen de organisatie.

	Beleidsverklaring Kwaliteit en informatiebeveiliging	Versie	1.4
		Datum	27-3-2026
		Status	Definitief
		Eigenaar	Security Manager
		Pagina	Pagina 5 van 5

Plaats, datum

Naam

Handtekening