

Beleidsverklaring

Wat wij doen

Wij nemen taal- en cultuurbarrières weg. Dat doen we door de inzet van goed opgeleide en zeer ervaren tolken en cultuurspecialisten. Naast fysieke en telefonische tolkdiensten maken wij gebruik van videotolken en gespecialiseerde apps die cruciale communicatie kunnen ondersteunen of processen kunnen verbeteren. Want om elkaar echt te begrijpen is er vaak meer nodig dan alleen een letterlijke vertaling. Ook kennis van de culturele achtergrond van iemand is belangrijk. Immers, tussen wat iemand bedoelt en wat iemand zegt kan een wereld van verschil zitten.

Wie we zijn

Global Talk Group (hierna Global Talk) is een internationale organisatie. In Nederland werken wij met ruim 2400 tolken en cultuurspecialisten. We spreken ruim 200 talen en kennen vele verschillende culturen.

Wat ons drijft

Wij vinden dat ieder mens, waar ter wereld iemand ook vandaan komt, de kans moet krijgen om iets te begrijpen en begrepen te worden.

Om de processen en de kwaliteit van de output van de organisatie te optimaliseren, moet de bedrijfsvoering van Global Talk goed worden geborgd en worden geoptimaliseerd. Om dat te bewerkstelligen heeft Global Talk een managementsysteem opgezet en geïmplementeerd conform de eisen van ISO 9001, 18841, 27001 & 27701. Het voldoen aan de verwachtingen van klanten en relevante belanghebbenden en het continu verbeteren van de interne organisatie staat daarin centraal.

Door risico-inventarisaties, privacy impactanalyses, interne projectevaluaties, klanttevredenheidsanalyses en interne audits identificeren we 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 centraal staat.

Het doel van het managementsysteem omtrent kwaliteit, informatiebeveiliging en privacy is het waarborgen van de bedrijfscontinuïteit en het minimaliseren van bedrijfsschade door het voorkomen en minimaliseren van de impact van kwaliteit, informatie en privacy incidenten. Met name informatiemiddelen moeten worden beschermd om te zorgen voor;

1. Vertrouwelijkheid, d.w.z. bescherming tegen ongeoorloofde openbaarmaking
2. Integriteit, d.w.z. juistheid en consistentie van informatie
3. Beschikbaarheid waar en wanneer nodig voor het realiseren van de bedrijfsdoelstellingen
4. Processen en de kwaliteit van de output van de organisatie continue verbeteren
5. Privacybescherming, het beschermen van persoonlijk identificeerbare informatie.

Global Talk heeft met de managementsystemen ISO 9001, 18841, 27001 en 27701 als doelstelling opgenomen om een 100% integere en beschikbare dienstverlening te bieden aan de eisen van de klant, relevante belanghebbenden en het beschermen van persoonlijk identificeerbare informatie ten aanzien van continue verbetering.

Verantwoordelijkheden;

Het leadershipsteam heeft dit beleid goedgekeurd. De Q&C manager heeft de dagelijkse verantwoordelijkheid om contacten met externe organisatie te onderhouden over naleving van wettelijke eisen, met inbegrip van de bescherming van (persoons)gegevens. Alle medewerkers en dienstverleners moeten middelen, hardware, software, systemen of informatie die zij onder hun hoede hebben beschermen. Elk incident of een vermoeden van inbreuk op de beveiliging, dient onmiddellijk gemeld te worden. Niet naleving hiervan leidt tot disciplinaire maatregelen. Global Talk beschikt over een bedrijfscontinuïteitsplan die regelmatig wordt onderhouden, getest en herzien. Dit beleid wordt jaarlijks herzien door het LT en Q&C manager op blijvende levensvatbaarheid, toepasbaarheid en naleving van wet- en regelgeving om de kwaliteit, informatiebeveiliging en privacy voortdurend te verbeteren.

De scope conform het kwaliteitsmanagementsysteem ISO 9001 is bepaald als;

Het leveren van tolkdiensten en cultuurspecialisten en het ontwikkelen van softwareoplossingen ter ondersteuning hiervan.

De scope conform het informatiebeveiligingsmanagementsysteem ISO 27001 is bepaald als;

Informatiebeveiliging in relatie tot het leveren van tolkdiensten en cultuurspecialisten en het ontwikkelen van softwareoplossingen ter ondersteuning hiervan.

De scope conform het privacy informatie management systeem ISO 27701 is bepaald als;

Het beschermen en beheersen van persoonsgegevens ten behoeve van het leveren van tolkdiensten en cultuurspecialisten en bij het ontwikkelen van softwareoplossingen ter ondersteuning hiervan. Tevens het beschermen van persoonsgegevens van onze eigen medewerkers, tolken en zzp'ers.

| | |
|----------------------|---------------------------------|
| Plaats, datum | Hengelo, 5 februari 2026 |
| Naam | Astrid van Rossum |
| Handtekening | |