

# | Toepassing managementsysteem

Middelburg, september 2023

Het managementsysteem van Urban Heroes (UH B.V.) is gericht op het ondersteunen van de hoofdactiviteiten die bestaan uit het ontwerpen, (door)ontwikkelen en hosten van nieuwe- en bestaande webapplicaties en de online marketing hiervan.

## Doel van het managementsysteem

Urban Heroes maakt gebruik van het op EFQM gebaseerd integraal performance managementsysteem genaamd: Vico Connect. Met als doel:

- De bedrijfsvoering te ondersteunen, beheersbaar en bestuurbaar te maken;
- De organisatie, processen en producten te verbeteren om te blijven voldoen aan veranderende eisen van de markt en wetgevende instanties;
- Als hulpmiddel te dienen om inzicht te krijgen in activiteiten, taken, bevoegdheden, informatiestructuur, resultaten en besturing en het uitvoeren van analyses;
- Inzicht voor (nieuwe) medewerkers verschaffen in bedrijfsprocessen;
- Elkaar kunnen aanspreken op gemaakte afspraken;
- Continu te verbeteren en klanttevredenheid te verhogen.

## Toegepaste norm

Het managementsysteem voldoet aan de eisen gesteld in de NEN-EN-ISO 9001:2015;

Het managementsysteem voldoet aan de eisen gesteld in de NEN-EN-ISO 27001:2017; het onderstaande artikel is niet van toepassing:

A 18.1.2: Om de naleving van wettelijke, regelgevende en contractuele eisen in verband met intellectuele eigendomsrechten en het gebruik van eigendomssoftwareproducten te waarborgen moeten passende procedures worden geïmplementeerd.

De organisatie is geen intellectueel eigendom van software.

De overige beheersmaatregelen zijn wel geïmplementeerd.

## Opbouw van het managementsysteem

Het managementsysteem is opgezet vanuit de procesgerichte benadering, waarbij de organisatie wordt voorgesteld als een verzameling van processen om de producten en



diensten te realiseren. De processen zijn ingedeeld in hoofdonderwerpen en vormen samen het bedrijfsmodel, bestaande uit processen voor:

- Beleid en strategie;
- Ontwerpen, bouwen, vermarkten en hosten van applicaties;
- Ondersteunende processen (o.a. ICT, inkoop, HRM, communicatie, facilitair, financiële administratie, salarisadministratie en klachtenafhandeling);
- Evaluatie (o.a. interne audits, directiebeoordeling, procesevaluatie, klantevaluatie etc.)

Voor alle aangegeven processen zijn standaarden ontwikkeld. Deze standaarden vormen het totale managementsysteem en zijn beschreven in procesmodellen, informatie beschrijvingen, materialen, werkdocumenten en formulieren en overzichten.

### **Wijzigingen beheer**

26 september 2023 versie 1.0

De toepassing managementsysteem is opgenomen op de website

Met vriendelijke groet,

A handwritten signature in blue ink that reads "Erno Tramper". The signature is written in a cursive style and is underlined with a long, horizontal stroke.

**Erno Tramper**  
**Algemeen directeur**  
**Urban Heroes**