

# | Beleidsverklaring

Middelburg, februari 2024

Het beleid van Urban Heroes is erop gericht, dat op verantwoorde wijze vorm wordt gegeven aan de bedrijfsvoering. Deze verantwoordelijkheid maken we waar, door zorgvuldig om te gaan met al onze stakeholders, klanten en medewerkers, binnen de maatschappelijke context waarin wij werken en waarvan wij deel uitmaken.

Wij zien het beleid op het gebied van veiligheid, gezondheid, informatiebeveiliging, milieu en kwaliteit onlosmakelijk met elkaar verbonden. Het beleid op deze gebieden is integraal onderdeel van het ondernemingsbeleid.

De diensten van Urban Heroes bestaan uit webdevelopment, onderverdeeld in design, development en hosting en online marketing. De diensten zijn ondergebracht in de B.V. UH B.V..

Bij al deze werkzaamheden zal het maatschappelijk verantwoord ondernemen altijd in het oog worden gehouden. Urban Heroes is gevestigd in Middelburg.

Urban Heroes wil een sociaal maatschappelijk beleid voeren voor zowel haar personeel als voor derden en voldoen aan de geldende wet- en regelgeving. Om dit te bereiken is Urban Heroes een lerende organisatie, die voortdurend op zoek is naar verbetering op allerlei terreinen. Onder meer op het gebied van kwaliteit van onze producten en diensten en beveiliging van informatietechnologie.

De directie en het management zijn verantwoordelijk voor het opstellen en het up-to-date houden van het beleid. De communicatie naar het personeel en het streven naar draagvlak onder het personeel is de taak van het management.

Het beleid van Urban Heroes is gericht op:

- Voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving (o.a. met betrekking tot informatiebeveiliging en arbeidsomstandigheden);
- Zorgvuldigheid bij het omgaan met gegevens van klanten/medewerkers conform AVG/NEN-ISO 27001;
- De veiligheid, gezondheid en welzijn van onze medewerkers;
- Het leveren van inspanning om medewerkers te behouden voor het arbeidsproces bij arbeidsongeschiktheid en op het voorkomen van uitval;
- Het streven naar maximale klanttevredenheid;



- Het leveren van kwalitatief goede diensten/producten en continu verbeteren;
- Werken conform NEN-EN-ISO 9001 en NEN-EN-ISO 27001;
- Het realiseren van een hoge mate van ICT Security & Continuity.

Door jaarlijks doelen te stellen, wordt inhoud gegeven aan het beleid en wordt gestreefd naar continue verbetering van prestaties. Doelstellingen worden jaarlijks beoordeeld en bijgesteld. De directie stelt de benodigde capaciteit en middelen beschikbaar voor de realisatie van beleid en doelstellingen. De uitvoering van het beleid vergt inzet van de gehele organisatie en van alle medewerkers wordt een actieve bijdrage gevraagd om dit te realiseren. De organisatie werkt met een integraal kwaliteitssysteem, Vico, dat is gebaseerd op de diverse normen en eisen die van toepassing zijn.

Binnen dit managementsysteem worden de prestaties op het gebied van informatiebeveiliging en kwaliteit gemeten door het uitvoeren van in- en externe audits en procesevaluaties. De resultaten worden behandeld en bijgestuurd in wekelijkse Tactical Meetings.

Afwijkingen in proces- en productkwaliteit en informatiebeveiliging worden gemeld en onderzocht. Op basis van deze informatie worden nieuwe kwaliteitsdoelstellingen geformuleerd en verbeterplannen opgesteld.

De kwaliteitsdoelstellingen worden waar mogelijk vertaald in persoonlijke doelstellingen, die worden geformuleerd als onderdeel van het gevoerde personeelsbeleid.

De beleidsverklaring is opgenomen op de website

Met vriendelijke groet,



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