Eigenaar	CEO	**Nummer**	100.B02
Afdeling	Directie	**Datum**	28-7-2026
Classificatie	Intern	**Versie**	3.0

Beleidsverklaring ISO 9001, ISO 14001 en ISO 27001

Pondres staat als dienstverlener op het gebied van omni channel klantcommunicatie en E-commerce fulfilment midden in de maatschappij en is zich ten opzichte van de belanghebbenden bewust van haar verantwoordelijkheden. Continuïteit van de bedrijfsvoering, kwaliteit, goede arbeidsomstandigheden, preventie van milieubelasting en een adequate informatiebeveiliging zijn voor Pondres onlosmakelijk met elkaar verbonden en daarom doelen van gelijke prioriteit. Wanneer wij enig risico onderkennen voor onze klanten, onze medewerkers en/of milieu, voortvloeiend uit onze activiteiten, dan zullen wij adequate maatregelen nemen om dit risico of de ongewenste gevolgen ervan te minimaliseren.

Wat betreft kwaliteit

Het is van essentieel belang dat onze klanten Pondres waarderen. Dit houdt in dat wij minimaal leveren wat wij met onze klanten zijn overeengekomen en dat onze dienstverlening voldoet aan de verwachtingen van onze klanten. Het beleid is er dan ook op gericht om diensten te leveren die uitstekend van kwaliteit zijn. Om dit te bereiken, te controleren en continu te verbeteren is een Management Systeem Pondres (MSP) opgezet conform ISO 9001. In MSP zijn alle belangrijke processen vastgelegd en zijn de activiteiten in diverse werkinstructies e.d. omschreven. Daarnaast zien we erop toe dat onze medewerkers de juiste soft skills (gedrag) en hard skills (vaktechnische kennis en vaardigheid) hebben zodat we de belofte aan de klanten, collega's en andere stakeholders waarmaken. Naast hard- en soft skills selecteren en coachen we op drijfveren welke we tastbaar gemaakt hebben met de 3 kernwaarden van Pondres.

Wat betreft arbeidsomstandigheden

Goed opgeleide, tevreden en gemotiveerde medewerkers vormen de ruggengraat van ons bedrijf. Een goede zorg voor arbeidsomstandigheden speelt daarbij een belangrijke rol.
Om dit te realiseren:

- Voldoet het arbobeleid van Pondres minimaal aan de eisen zoals die zijn vastgelegd in de Arbowet;
- Is het arbobeleid gericht op het voorkomen van persoonlijk letsel en het voorkomen van materiële schade;
- Is het vanzelfsprekend dat medewerkers de hierover gemaakte afspraken nakomen en dat management en directie hierop toe ziet.

Wat betreft milieu

Wij werken continu aan het verduurzamen van de bedrijfsvoering. Als vooraanstaande MKB-onderneming hebben wij een (regionale) voorbeeldfunctie en een verplichting om onze taken duurzaam te verrichten. Pondres stelt zich tot doel om het milieu zoveel mogelijk te beschermen binnen de bedrijfseconomische mogelijkheden die we hebben. Om dit te bereiken is ons managementsysteem opgezet conform ISO 14001 en staan we open voor nieuwe ontwikkelingen die onze infrastructuur, grondstoffen, hulpmaterialen, processen en bedrijfscondities milieuvriendelijker kunnen maken. Om dit te realiseren:

- Hanteren wij vergunningen en andere wet- en regelgeving als minimumnorm;
- Worden medewerkers voldoende bewust gemaakt van de effecten van onze activiteiten door voorlichting, training en het uitwisselen van informatie;
- Gaan wij zorgvuldig om met onze arbeidsmiddelen en zijn wij spaarzaam met grond- en hulpstoffen;
- Verminderen of stabiliseren wij het verbruik en de emissie van afvalstromen en energie door gerichte

investeringen in onze infrastructuur en middelen;
- Recyclen we onze afvalproducten (ook warmte) zo veel mogelijk;
- Zijn we alert om onnodige reizen te voorkomen indien dit de Co2 foot print negatief beïnvloedt.

Wat betreft informatiebeveiliging

Dagelijks verwerken wij grote hoeveelheden data voor onze klanten. Deze informatie moeten we vertrouwelijk behandelen. Pondres wil een hoog beveiligingsniveau kunnen garanderen zodat onze klanten hun informatie met een gerust hart aan ons kunnen toevertrouwen. Data, ondersteunende processen, systemen en netwerken maar ook individuele werkplekken zijn belangrijke bedrijfsmiddelen voor Pondres.
De borging van beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van data is van essentieel belang voor de dienstverlening van Pondres. In toenemende mate wordt dit ook gekaderd door veranderingen in wet- en regelgeving.
Pondres heeft een Informatiebeveiligingsmanagementsysteem (ISMS) volgens de norm ISO 27001. Hierin hebben we vastgelegd hoe we gezamenlijk omgaan met informatie over ons bedrijf, informatie van onze klanten en informatie van hun klanten. We willen deze informatie beschermen tegen onbedoeld gebruik. Van onze medewerkers, onze leveranciers en (sub)verwerkers wordt verwacht dat zij hier actief in bijdragen.

In het document “220.B04 Informatiebeveiliging bij Pondres” lees je onder andere:
- Wat de beleidsuitgangspunten concreet betekenen;
- Wat er met betrekking tot de informatiebeveiliging precies van elke medewerker wordt verwacht;
- Hoe de privacy van onze medewerkers en relaties van onze klanten wordt gewaarborgd in het kader van de AVG.

Continue verbetering

Elke medewerker dient voortdurend te streven naar verbetering van de resultaten op het gebied van kwaliteit, arbeidsomstandigheden, milieu en informatiebeveiliging. Deze zaken zijn van groot belang voor een gezonde toekomst van ons bedrijf. De ideeën van de medewerkers van Pondres hieromtrent worden door de directie zeer op prijs gesteld. Er zijn verschillende manieren om tot heldere, concrete en gedragen verbeteringen te komen:

1) Het Medewerkers Motivatie Onderzoek welke we periodiek uitvoeren biedt veel ruimte om verbeter ideeën te delen en te motiveren. We analyseren de input van de medewerkers, selecteren verbeter ideeën en koppelen terug aan de medewerkers wat we daar mee doen;
2) Het Klant Tevredenheid Onderzoek welke we periodiek uitvoeren geeft inzicht in gewenste verbeteringen vanuit klantperspectief. We analyseren de input, delen dat met onze medewerkers en betrekken hen bij de vertaling van de klantwens naar verbeter ideeën om op die manier draagvlaak en realisatiekracht te creëren;
3) In het ticket systeem Jira hebben we een omgeving ingericht om klachten en de daarmee verbonden (vervolg) schade vast te leggen. Ook dit is een bron.
4) We hebben het leiderschap op key posities aangepast. De gewenste verbetercultuur is het resultaat van leiderschap. Als dat niet in place is, is het effect van de bovenstaande middelen laag. We steken veel tijd en energie om de samenwerking onderling te optimaliseren, een open cultuur te creëren waarin vertrouwen krijgen en verantwoordelijkheid nemen centraal staan
5) We hebben een beter bottom up besturing en overlegstructuur in place waardoor we de verkregen inzichten goed kunnen vertalen naar strategische prioriteiten en veranderprogramma’s definiëren waarbij onze medewerkers nadrukkelijk betrokken zijn en erkennen dat er serieus met hun ideeën wordt omgesprongen.

De directie stelt jaarlijks concrete en toetsbare bedrijfsdoelstellingen vast, die van belang zijn voor de verwachtingen van alle stakeholders. Jaarlijks worden de resultaten geëvalueerd en nieuwe doelstellingen vastgesteld. Wij streven daarbij naar continue verbetering.

Uitvoering van dit beleid wordt alleen een succes als alle medewerkers van Pondres hieraan meewerken. Van elke medewerker wordt in deze dan ook een proactieve houding verwacht.

Informatie die van belang is voor ons werk is te vinden in het Management Systeem Pondres (MSP). Hierin staan alle processen, procedures en werkinstructies die voor de medewerkers van belang zijn. Leidinggevenden zorgen ervoor dat hun medewerkers hiervan op de hoogte zijn. Indien de medewerker op zijn werkplek geen toegang tot Teams of Sharepoint heeft, kan de medewerker met specifieke vragen over kwaliteit, milieu, arbeidsomstandigheden en informatiebeveiliging bij de leidinggevende terecht. Kortom: **we zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen. Dat geeft DUIDELIJKHEID.**

Directie

De Directie toont leiderschap en betrokkenheid met betrekking tot het kwaliteits-, milieu- en informatiebeveiligingssysteem door jaarplannen met doelstellingen te hanteren én:

- De verantwoordelijkheid te nemen voor de doeltreffendheid van het systeem;
- Te bewerkstelligen dat het beleid en de doelstellingen worden vastgesteld voor het managementsysteem en compatibel zijn met de context en de strategische richting van de organisatie;
- Te bewerkstelligen dat de eisen van het managementsysteem in de bedrijfsprocessen van de organisatie worden geïntegreerd;
- Het gebruik van de procesbenadering en het risico gebaseerd denken te bevorderen;
- Te bewerkstelligen dat de voor het managementsysteem benodigde middelen beschikbaar zijn;
- Het belang van doeltreffend management en het voldoen aan de eisen van het managementsysteem te communiceren;
- Te bewerkstelligen dat het managementsysteem zijn beoogde resultaten behaalt;
- Mensen te betrekken (engageren), aan te sturen en te ondersteunen om een bijdrage te leveren aan de doeltreffendheid van het managementsysteem;
- Verbetering te bevorderen;
- Andere relevante managementfuncties te ondersteunen om hun leiderschap te tonen binnen hun verantwoordelijkheidsgebieden.

Tilburg, 28 juli 2026
Marcel Winkelman, CEO