



MVO  
JAARVERSLAG 2013

## Jaarverslag Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen 2013

### Bericht van de General Manager

Vertrouwen is de basis voor succesvol ondernemen. Succesvol ondernemen kan alleen verantwoord ondernemen zijn. Dat geldt in aviation security mogelijkserwijs nog meer dan in elke andere bedrijfstak. Daarom is het vertrouwen dat wij als I-SEC Nederland genieten van onze stakeholders van het allergrootste belang.

Vertrouwen krijgen wij niet zomaar, dat moeten en willen wij verdienen, elke dag opnieuw. Door wie wij zijn, onze manier van ondernemen en onze omgang met de belangen van onze stakeholders en de wereld om ons heen. Onze historie toont aan dat wij dit vertrouwen in ruime mate genoten hebben van alle partijen met wie wij samenwerken: onze opdrachtgevers, de passagiers, overheden, business partners en natuurlijk onze medewerkers.

Samen met onze partners maken wij het verschil door te werken aan innovatieve en verantwoorde oplossingen voor complexe beveiligingsvraagstukken in een omgeving waarin een ieder zich veilig en vertrouwd weet.

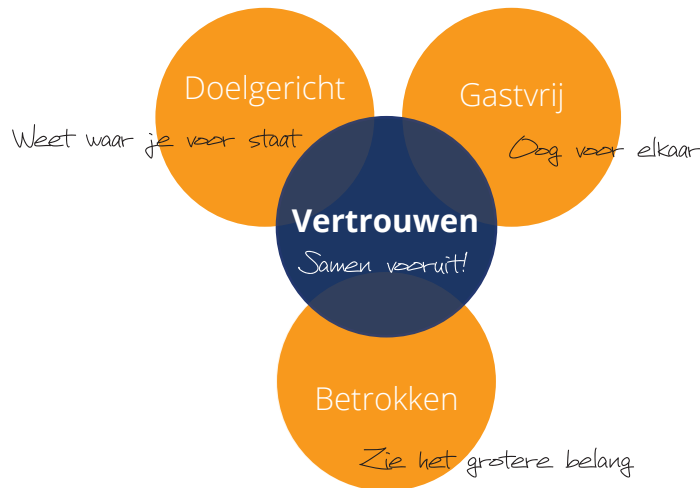
In dit MVO-verslag 2013 berichten wij u over de ontwikkelingen in de maatschappelijke impact van onze bedrijfsvoering en de doelstellingen die wij ons hierin hebben gesteld voor het komende jaar. Ik nodig u van harte uit dit tot u te nemen en ons uw reacties en suggesties te geven, want alleen samen komen wij tot een beter resultaat.

**Mart Vergouwen MBA** | General Manager I-SEC Nederland B.V.



## Onze kernwaarden

Onze kernwaarden geven weer wie wij zijn en hoe wij ondernemen, elke dag weer.



## Onze missie, visie en strategie

Het is onze ambitie om de meest vertrouwde security service provider van de wereld te worden. Om deze ambitie te bereiken hebben wij onszelf vanuit onze visie een missie gesteld die niets aan duidelijkheid te wensen over laat.

### Onze missie

Vanuit partnership bieden wij innovatieve oplossingen voor beveiligingsvraagstukken in complexe omgevingen in het kader van het veilig stellen van belangen van betrokkenen. Onze medewerkers staan centraal in het overtreffen van de klantverwachting en staan garant voor kwaliteit en gastvrijheid.

### Onze visie

Wij zijn ervan overtuigd dat onze wereld wordt beheerst door conflicterende belangen en onvoorspelbare gebeurtenissen. Hierin zijn veiligheidsrisico's constant aanwezig en de bedreigingen die zich ontwikkelen vragen om passende maatregelen. Er is daarom behoefte aan veiligheidsoplossingen die zowel functioneel zijn als ook tegemoet komen aan de steeds veranderende wensen van onze klanten, mét een menselijk gezicht. De mens maakt hier het verschil en dat begint bij onze medewerkers.

### Onze strategie

Met meer dan 20 jaar ervaring zijn I-SEC Nederland en haar holding I-SEC International Security een gevestigde naam in de luchtvaartbeveiliging. Door een innovatief en duurzaam beleid te voeren en onze strategie continu af te stemmen op de laatste ontwikkelingen in de luchtvaartindustrie, weten wij efficiëntie, kwaliteit en klantvriendelijkheid in al onze diensten en producten samen te voegen. Of het nou passagiers zijn die een verre reis gaan maken, gehaaste zakenmensen of gezinnen met kinderen die op vakantie gaan, I-SEC Nederland staat in voor hun veiligheid op de luchthaven Schiphol.

Om onze missie zo goed mogelijk te vervullen, hanteren wij een strategie die oog heeft voor de belangen van onze stakeholders en recht doet aan het optimaliseren van onze impact op de maatschappij en het milieu. I-SEC Nederland en haar holding hebben zich gespecialiseerd in het leveren van innovatieve aviation security services. Dit omvat security consulting en security handling: security profiling, check-point screening, HBS screening, cargo security en overige diensten. Daarnaast biedt I-SEC Nederland zowel standaard als maatwerk trainingen voor security-personeel en -management.

## Terugblik op 2013

Het jaar 2013 was een jaar van belangrijke veranderingen. I-SEC Nederland bereikte een aanzienlijke groei door het verkrijgen van nieuwe werkzaamheden per 1 april 2013, er is een nieuwe CAO geïmplementeerd en er waren ophanden zijnde wetswijzigingen, zoals bijvoorbeeld de Modernisering Ziektewet. In het proces van deze veranderingen zijn wij erin geslaagd op veel plaatsen maatschappelijk verantwoorde en duurzame doelstellingen en initiatieven (MVO) te integreren in onze bedrijfsvoering. Desalniettemin streven wij er in 2014 naar MVO nog gestructureerder, meetbaarder en concreter te integreren in ons beleid en onze bedrijfsvoering.

### **Mobiliteit**

Eén van de sleutelwoorden voor 2013 was mobiliteit. In 2012 heeft I-SEC Nederland een interne reïntegratie- en loopbaancoach opgeleid. Lag de nadruk destijds nog op het begeleiden van langdurig zieken, in 2013 is de aandacht verschoven naar mobiliteit, zowel intern als extern.

#### ■ Talent Development

Talent Development staat hierin centraal: hoe vinden we onze talenten en op welke manier gaan we deze klaarstomen voor interne doorgroei van Agent naar Teamleader, Supervisor en wellicht zelfs Dutymanager. Horizontale doorgroei werd hierbij niet uit het oog verloren: ook op kantoor zijn weer een aantal vacatures ingevuld door medewerkers uit de operatie (zie ook doorgroeimogelijkheden). Er is al een concrete start gemaakt door alle Supervisors mee te laten lopen met de Dutymanagers en ook een groot aantal Teamleaders is gekoppeld aan een Supervisor om inzicht te krijgen in zijn taken.

#### ■ Loopbaanbegeleiding

Aangezien de loopbaancoach meer bekendheid kreeg, ontstond ook een vrijwillige uitstroom. Medewerkers meldden zich aan om te onderzoeken welke mogelijkheden er voor hem of haar bestaan. Dit gold zowel voor interne mogelijkheden – wat zijn opleidingsmogelijkheden, wat zijn mijn doorgroeimogelijkheden – als voor externe mogelijkheden – arbeidsmarktorientatie, wat zijn mijn mogelijkheden als ik ervoor kies weg te gaan bij I-SEC Nederland, en wat heb ik daar dan voor nodig?

#### ■ Netwerk

Tenslotte is veel tijd en aandacht besteed aan het netwerk. Hierin werd de samenwerking tussen bedrijven sterk gestimuleerd. Dit opende wederzijds ook deuren, met als gevolg een aantal behaalde successen. Zo zijn twee van onze medewerksters succesvol gere-integreerd binnen ons netwerk, leidend tot een passende baan bij een externe werkgever. Bij I-SEC Nederland is bovendien een aantal beveiligers gestart die vanuit een reorganisatie hun baan waren verloren. En we hebben zelf ook een medewerkster vanuit een ander bedrijf laten re-integreren op arbeidstherapeutische basis, vooral om weer arbeidsritme op te bouwen.

### **Opleidingsplan**

In het verlengde van het onderwerp mobiliteit is veel aandacht besteed aan de opleidingsmogelijkheden voor medewerkers. In het personeelshandboek is benoemd dat de medewerker ook op eigen verzoek een opleiding kan volgen – naast de verplichte opleidingen. Om hier meer duidelijkheid in te scheppen is een opleidingsplan geschreven waarin de randvoorwaarden en richtlijnen zijn vastgelegd en waardoor voor medewerkers ook beter zichtbaar is gemaakt welke mogelijkheden er zijn. Op basis van dit opleidingsplan is door het Management Team budget vrijgemaakt om in 2014 met name Talent Development succesvol te implementeren.

In samenwerking met het Luchtvaart College Schiphol zijn verschillende opleidingen op maat ontwikkeld. Een aantal medewerkers van I-SEC Nederland heeft een cursus Nederlands gevolgd om zo beter te kunnen rapporteren en ook de opleiding coördinator III wordt op maat aangeboden. In 2014 staat ook een typecursus voor leidinggevenden op het programma.

### **Arbeidsparticipatie**

In 2013 heeft I-SEC Nederland samen met de Gemeente Alphen aan den Rijn een project gedaan met als doel bijstandgerechtigden terug te laten keren in het arbeidsproces.

I-SEC Nederland heeft in dit traject een bedrijfspresentatie gegeven aan een grote groep uitkeringsgerechtigden en heeft alle aanwezigen uitgenodigd om te solliciteren op de vacature Luchthavenbeveiligers. Een tweetal uitkeringsgerechtigden hebben een jaarcontract gekregen, inclusief de opleiding Beveiligers II.

Eind 2013 is een tweede project gestart, met als doel meer uitkeringsgerechtigden een baan aan te bieden. Zoals het er nu naar uitziet zullen 14 uitkeringsgerechtigden deelnemen. Bovendien zullen we het project uitbreiden naar meer gemeenten.

### **Digitalisering**

Alle personeeldossiers worden digitaal bewaard in het personeelsinformatiesysteem. In 2013 is papierloos werken verder uitgewerkt. Er is een eerste start gemaakt met het digitaliseren van evaluatieformulieren: een aantal Supervisors heeft een pilot gedraaid waarbij zij een tablet ter beschikking kregen. De formulieren worden op het tablet getoond en met de medewerker besproken in plaats van op papier. Na het bespreken en eventueel aanpassen / aanvullen wordt het formulier via intranet naar de medewerker gestuurd. De medewerker tekent het formulier door het invullen van een code en het formulier wordt vervolgens automatisch opgeslagen in het personeelsdossier. Er komt dus geen papier meer aan te pas!

In 2014 zal dit voor alle Supervisors worden uitgerold, zodat alle medewerkers hiervan gebruik kunnen gaan maken. Niet alleen zal dit voor Supervisors een flinke tijdsbesparing opleveren, ook zal dit een fikse besparing opleveren in het papierverbruik.

Tevens zal in 2014 het software programma WordConnect worden geïnstalleerd en geïntegreerd in ons personeelsinformatiesysteem. Ook dit programma zal een bijdrage leveren aan de verdere digitalisering binnen I-SEC Nederland.





### **Doorgroeimogelijkheden**

I-SEC Nederland waardeert medewerkers die zich willen ontwikkelen en stimuleert de mogelijkheden tot doorgroei. In 2014 is een groot aantal medewerkers intern een nieuwe uitdaging aangegaan.

Oorspronkelijke functie	Nieuwe functie	Aantal
Agent	Teamleader	28
Teamleader	Supervisor	2
Supervisor	Dutymanager	1
Agent/Teamleader	Operationeel planner	2
Teamleader	Centraal planner	1
Agent	Admin. medewerker	1
Centraal planner	Coördinator planning	1

### **Terugdringen verloop**

Het afgelopen jaar is het verloopcijfer verder gedaald van 19,8% in 2012 naar 18,2% in 2013. Het doel voor 2014 is om deze daling voort te zetten door middel van 'aandacht op maat'. Met name in het eerste jaar wordt extra begeleiding ingezet voor het inwerken van nieuwe medewerkers.

### **Ziekteverzuim**

In 2012 was een stijging te zien in het verzuim ten opzichte van 2011. In 2013 is veel energie gestoken om het verzuim weer te laten dalen, met succes! Het verzuim is gedaald ten opzichte van 2012 en bevindt zich dus weer bijna op het niveau van 2011. Dit is met name te danken aan de volgende inspanningen:

- Er is veel aandacht en tijd gestoken in aandacht voor alle zieken, zowel in lang als in kort verzuim;
- 'Welkom terug'-gesprekken en frequent verzuim gesprekken zijn structureel gevoerd, inclusief een follow up gesprek om de gemaakte afspraken nogmaals te bespreken;
- De samenwerking met een vaste bedrijfsarts heeft positief bijgedragen aan een afname van met name het langdurige verzuim;
- De inzet van loopbaanbegeleiding heeft ertoe geleid dat medewerkers eerder voorzien worden van passende arbeid, zowel binnen als buiten I-SEC Nederland.

### **Medewerkerstevredenheid**

Vanzelfsprekend werken wij vanuit ons geloof dat alleen een bedrijf met tevreden medewerkers duurzaam en verantwoord kan ondernemen aan een continue verbetering van onze medewerkerstevredenheid. Reeds in 2011 hebben wij een medewerkersonderzoek (MO) uitgevoerd. Dit is herhaald in 2012. 80% van de medewerkers gaf hierin aan over het algemeen tevreden te zijn als medewerker. Het belangrijkste verbeterpunt van communicatie naar voren heeft geresulteerd in een I-SEC intranet site en er is een interne communicatiestructuur opgezet en geactiveerd.

Tevens zijn in 2013 verschillende multidisciplinaire meetings georganiseerd. Thema's die tijdens deze meetings o.a. aan de orde zijn gekomen:

- Hoe binden we onze medewerkers aan I-SEC Nederland?
- Kwaliteit in de uitvoer van werkzaamheden
- Communicatie en een I-SEC Intranet
- Verzuimbeleid binnen I-SEC Nederland
- Gezond werken in wisseldiensten
- Social media-beleid
- Pesten op de werkvloer

De notulen zijn gepubliceerd op het I-SEC intranet en de haalbare actiepunten zijn door een projectgroep opgepakt.

In januari 2013 is verder een onderzoek gestart naar de drijfveer van medewerkers om bij I-SEC Nederland te willen werken. Op basis van dit onderzoek is een corporate story ontwikkeld en zijn er aanbevelingen gedaan hoe deze corporate story in de organisatie in te bedden.

### **Referenties**

Als bijlage is een tweetal referenties toegevoegd van onze partners Luchtvaart College Schiphol en de Gemeente Alphen aan den Rijn.

### **MVO in 2014**

Voor 2014 heeft I-SEC Nederland concrete en relevante doelstellingen in MVO gesteld. Deze worden separaat van het MVO-verslag gepubliceerd. Ze omvatten naast de hiervoor genoemde onderwerpen de volgende hoofddoelstellingen:

- Het gestructureerd opzetten en uitvoeren van een stakeholderdialoog met onze stakeholders, zoals opdrachtgevers, passagiers, leveranciers en natuurlijk onze medewerkers om de wederzijdse behoeften vast te stellen en gezamenlijk concrete doelstellingen te formuleren. Door het betrekken van de stakeholders zal ook het draagvlak toenemen en worden onze doelstellingen binnen en buiten I-SEC Nederland breed gedragen.
- Het voeren van leveranciersgesprekken over MVO. In eerste instantie zal dit plaatsvinden met het Luchtvaart College, de kledingleverancier en de Arbodienst. Doel hiervan is het borgen van de gezamenlijke verantwoordelijkheid voor de maatschappij, waarbij I-SEC Nederland wil samenwerken met partners die deze betrokkenheid ook uitdragen en naleven.
- Het opstellen van een materialiteitsanalyse en op basis daarvan het verder integreren van MVO in ons beleid en de organisatie en business van I-SEC Nederland.
- Waar relevant: het toepassen van MVO-/duurzaamheidsmanagement-methodieken.
- Het verhogen van de transparantie door het ontwikkelen van een standaard format van het MVO-jaarverslag conform de richtlijnen van het Global Reporting Initiative (GRI).





# Luchtvaart College Schiphol

Er is mij gevraagd een referentie te schrijven over I-SEC Nederland in relatie tot maatschappelijk verantwoord ondernemen. I-SEC Nederland is vanaf het eerste moment een partner geweest van Luchtvaart College Schiphol (destijds nog Schiphol College), waar ik werk als programmamanager met onder andere de portefeuille Beveiliging.

Toen we de BBL (Beroeps Begeleidend Leren) Luchthavenbeveiliging hebben opgestart, hebben we veel contact gehad met I-SEC Nederland om samen invulling te geven aan de invulling en organisatie van de opleiding. Zij hebben als eerste bedrijf alle ongediplomeerde nieuwe medewerkers via deze opleiding een diploma laten halen. Waarbij ze een officieel SVPB beveiligingsdiploma behalen, een MBO niveau 2 diploma en extra lessen over direct aan Schiphol gelinkte onderwerpen (zoals terrorisme en hospitality). Later hebben we Luchthaven Coördinator MBO niveau 3 opgestart in BBL vorm en ook hier heeft I-SEC meegeholpen met de inhoud en organisatie, maar ook de eerste studenten geleverd voor de startgroep. Zij zijn daarna mensen blijven opleiden voor Coördinator.

Toen we de BOL (Beroeps Opleidend leren) Luchthavenbeveiliging hebben opgestart, is I-SEC Nederland wederom betrokken geweest bij de invulling en organisatie en hebben ze vanaf de start elk jaar een grote groep jonge potentiële studenten een stageplek gegeven en op een goede manier begeleid. Er was voor iedere student die goed had gepresteerd de mogelijkheid om na de stage in dienst te komen. Wij hebben altijd zeer positieve feedback gekregen van de studenten over hun stage bij I-SEC Nederland.

Het contact tussen de mensen van het MBO college Airport en de medewerkers van I-SEC Nederland is altijd op een zeer prettige en transparante manier gelopen. De begeleiding van aspiranten wordt door I-SEC Nederland serieus genomen, maar ook met afdelingen zoals recruitment en personeelszaken is er een goede samenwerking. Mede hierdoor heeft I-SEC Nederland ook een hoog slagingspercentage.

I-SEC Nederland is ook een betrokken partner geweest als we hebben gevraagd om deel te nemen aan werkgroepen, beroepenoriëntatie, open dagen bij de opleiding luchthavenbeveiliging ed. Zo heeft Schiphol College in de beginjaren een onderwijs subsidie ontvangen, die we hebben gebruikt om het concept "werkend leren" verder te brengen. I-SEC heeft actief deelgenomen aan een werkgroep en is ook gebruikt voor een pilot en als best practice. Daarnaast doen wij beroepenoriëntatie voor VMBO leerlingen die zich willen oriënteren op de beroepen en bijpassende opleidingen op Schiphol. I-SEC is altijd bereid haar deuren te openen voor deze jongeren of om een gastcollege te geven.

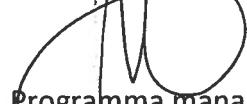
I-SEC heeft ook medewerkers met een (te) laag taalniveau Nederlands via ons een cursus schriftelijke taalvaardigheid aangeboden of een ICT cursus voor mensen die te weinig kunnen met computers. Op deze manier geven zij hun medewerkers kans om zich verder te ontwikkelen.

We hebben een mobiliteitsgroep met zo'n 20 bedrijven, waar we elk kwartaal mee om de tafel te zitten ter bevordering van de mobiliteit van medewerkers op Schiphol. I-SEC Nederland is duidelijk een van de meest betrokken partners in deze club en heeft ook een voortrekkerspositie.

Gezien al deze feiten is I-SEC Nederland bij uitstek een goed partner op het gebied van Corporate Responsibility en hopen wij nog vele jaren met hun samen te werken op Schiphol.

Met vriendelijke groet,

Madelon Leliveld



Programma manager  
Luchtvaart College Schiphol

[Leliveld\\_m@schiphol.nl](mailto:Leliveld_m@schiphol.nl)

[www.luchtvaartcollegeschiphol.nl](http://www.luchtvaartcollegeschiphol.nl)

062298141



Onderwerp: Aanbevelingsbrief

Geachte heer/mevrouw,

Abdul Lafkiri van I-SEC heeft mij gevraagd om een referentie met betrekking tot het project dat I-SEC in samenwerking met de gemeente Alphen aan den Rijn (project Startbaan) heeft gestart.

In 2010 hebben de eerste contacten plaatsgevonden tussen I-SEC en de gemeente Alphen aan den Rijn. Er heeft toen een project gedraaid waardoor 2 bijstandsgerechtigde klanten van de gemeente Alphen aan den Rijn zijn uitgestroomd uit de uitkering naar een betaalde baan bij I-SEC. Na afloop van dit project zijn deze mensen regulier bij I-SEC ingestroomd.

Gezien de positieve ervaring van het eerste project, is eind 2013 een tweede project gestart. 35 klanten hebben interesse getoond in een opleidingstraject met baangarantie bij I-SEC. Hiervan zijn 14 mensen daadwerkelijk geselecteerd voor deelname. Zij zullen op zeer korte termijn starten met hun werkzaamheden en opleidingstraject.

De samenwerking tussen I-SEC en de gemeente verloopt heel positief. De communicatie is helder en transparant. De verwachtingen van beide organisaties zijn goed op elkaar afgestemd. De klanten/medewerkers zijn bijzonder enthousiast over de mogelijkheid die hen geboden wordt.

De goede begeleiding die de klanten/medewerkers krijgen van I-SEC zorgt er voor dat zij zich kunnen ontwikkelen tot volwaardige medewerkers.

Gezien bovenstaande zien wij uit naar de verdere samenwerking!

Met vriendelijke groet,

Jolande Verboom  
*Leerwerkprojecten Startbaan*  
[jverboom@swaholland.nl](mailto:jverboom@swaholland.nl)  
0172-504 739