Jaarverslag Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen 2014

Maart 2015

Contents

1. Voorwoord Management 3

Strategie en Analyse 3

2 Beschrijving van de organisatie 5

1. Personeelsaantallen I-SEC Nederland B.V. in 2014 6

2. Organogram I-SEC Nederland 2014 8

3. Materiële MVO-onderwerpen 9

4. Proces van de stakeholderdialoog 9

5. Management van I-SEC Nederland B.V. 11

3. Voortgang in MVO 14

3.1 Economisch 14

3.2 Omgeving 14

3.3 Labour (Human Resources) 14

3.3.1 Organisatie 14

3.3.2 Instroom 15

3.3.3 Doorstroom 15

3.3.4 Planning 16

3.3.5 Mobiliteit 16

3.3.6 Verzuim 17

3.3.7 Medewerkerstevredenheid 18

3.3.8 Stakeholdergesprekken 19

3.3.9 Vertrouwenspersonen 19

3.3.10 Social 20

3.3.11 Product Responsibility 20

4. Verklaring ethiek en integriteit 21

5. GRI-informatie 21

5.A General Standard Disclosures 21

5.B Specific Standard Disclosures 26

Materialiteitsmatrix 2014 30

1. Voorwoord Management

Strategie en Analyse

Het jaar 2014 heeft in het teken gestaan van de tender. Allereerst voor luchthaven Eindhoven, maar met name voor Luchthaven Schiphol. Het afsluiten van deze aanbestedingsperiode met het verkrijgen van twee nieuwe contracten op Luchthaven Schiphol, is een resultaat waar wij vooraf niet van hadden durven dromen. Wij zijn dan ook ontzettend trots dat Luchthaven Schiphol ons het vertrouwen heeft gegeven de samenwerking sinds 2002 voort te zetten.

Op beveiligingsgebied is er in 2014 veel gebeurd. Door alle gebeurtenissen in de wereld rondom terrorisme en oorlogen, de ramp met MH17 en de onrust in de wereld, zijn wij als beveiligingsbedrijf continu alert op veranderingen in de wet en regelgeving, het publieke sentiment en vervolgens het aanpassen van de bestaande werkinstructies. Dat snel schakelen een specialiteit is van I-SEC Nederland B.V., hebben we ook in 2014 meerdere malen bewezen.

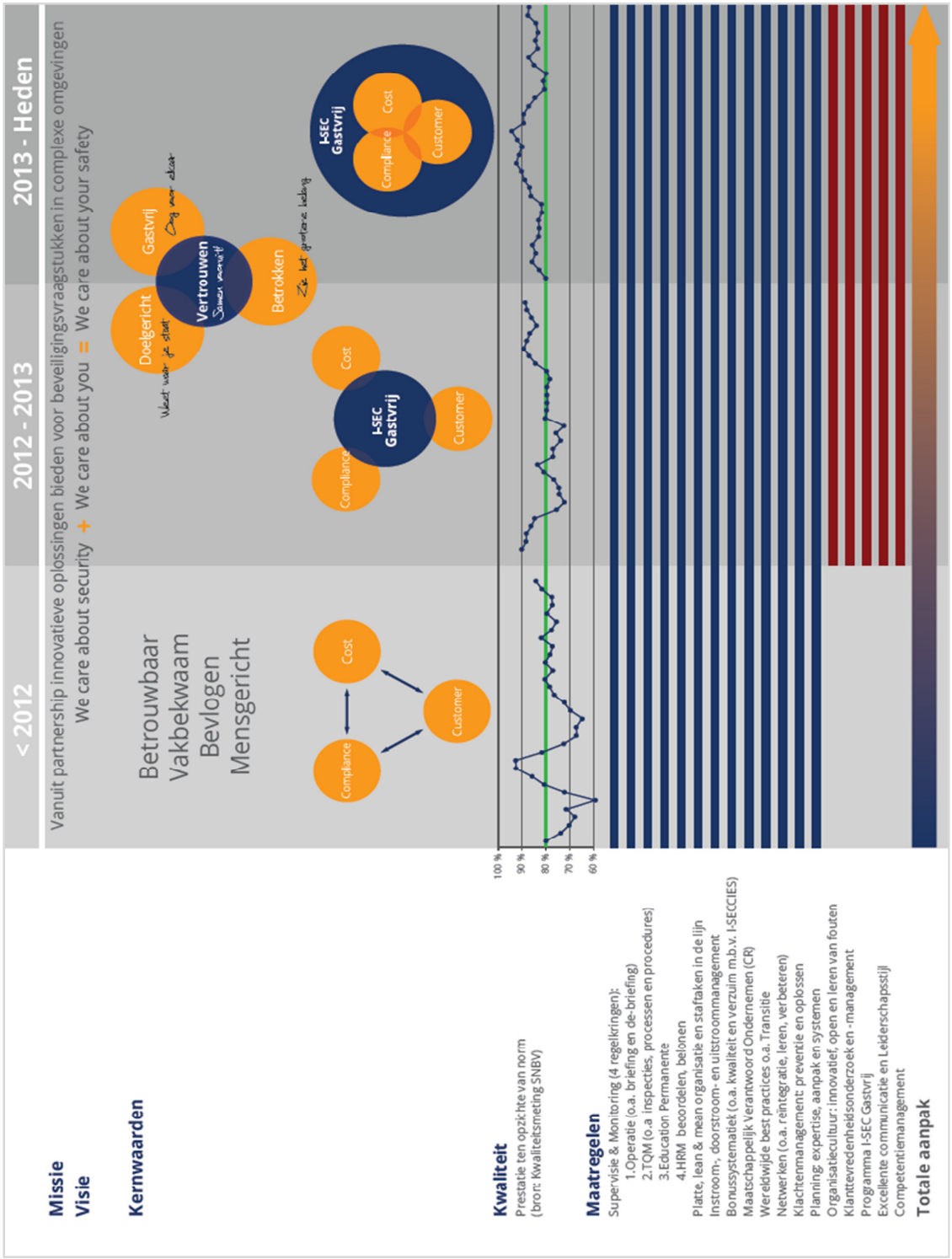
In 2014 zijn wij als eerste gestart met de nieuwe Schiphol Security Lane (SSL). Dit is een omvangrijk project geweest, waarbij al onze medewerkers getraind zijn om met het nieuwe passagiersfilter te kunnen werken. Vandaag de dag zijn we nog steeds actief betrokken bij het optimaliseren van de werkprocessen op de SSL.

Als beveiligingsbedrijf zijn de diensten die wij leveren onlosmakelijk verbonden aan personeel. I-SEC Nederland B.V. ontleent haar bestaansrecht aan het personeel dat dagelijks op de te beveiligen posities het werk uitvoert. Ten aanzien van de personeelsvraagstukken is er in 2014 veel reuring geweest rondom de aanbesteding en de CAO onderhandelingen. Dit heeft uiteindelijk geleid tot duidelijke afspraken tussen werkgevers en vakbonden ten aanzien van de werk- en rusttijden, welke vanaf juni 2015 van kracht zullen zijn en nu al volledig onze aandacht hebben in verband met een soepele overgang. I-SEC Nederland staat pal achter deze wijzigingen omdat wij het belang van al onze stakeholders hoog in het vaandel hebben. Tevreden medewerkers leiden immers tot betere kwaliteit en meer vertrouwen bij opdrachtgevers en passagiers.

In de luchthavenbeveiliging is er sprake van een voortdurende spanning tussen Compliance, Customer en Cost. Met name door de spanning en onzekerheid rondom de aanbesteding, was dit extra voelbaar binnen onze organisatie. Door de focus te leggen op interne gastvrijheid en een nieuwe stijl van leidinggeven waarbij de verantwoordelijkheid meer bij de medewerker zelf is gelegd, hebben we, ondanks alle reuring, ook voor 2014 onze doelstellingen met betrekking tot de eerder genoemde 3 C's weten te behalen.

Door het verkrijgen van twee contracten op luchthaven Schiphol is I-SEC Nederland B.V. verzekerd van haar bestaansrecht voor de komende jaren, waarbij duurzaamheid centraal staat in de algehele bedrijfsvoering. In de komende jaren zal dan ook veel geïnvesteerd worden in het verduurzamen van ons beleid. In dit MVO-verslag 2014 berichten wij u over de ontwikkelingen van de maatschappelijke impact en onze doelstellingen voor het komende jaar ten aanzien van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Mocht u naar aanleiding van dit jaarverslag reacties of suggesties hebben, dan nodig ik u uit om deze met ons te delen, zodat we samen tot een beter resultaat kunnen komen.

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

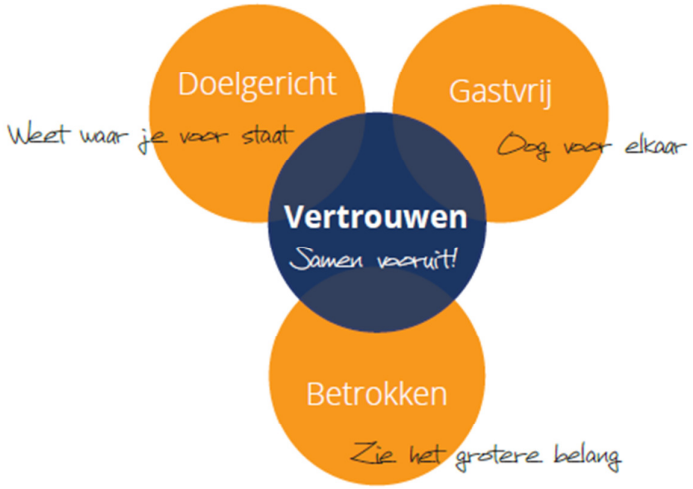


Figuur 1 : De ontwikkeling van I-SEC in kaart gebracht

2 Beschrijving van de organisatie

I-SEC Nederland B.V. is een beveiligingsbedrijf, gespecialiseerd in luchtvaartbeveiliging. De missie van I-SEC Nederland is het vanuit partnership innovatieve oplossingen bieden voor beveiligingsvraagstukken in complexe omgevingen in het kader van het veiligstellen van belangen van al onze stakeholders. I-SEC Nederland en haar holdingmaatschappij I-SEC International hebben als enige beveiligingsbedrijf in Nederland én in de wereld luchthavenbeveiliging als kernactiviteit.

De kernwaarden van I-SEC Nederland zijn:



Figuur 2: kernwaarden I-SEC Nederland B.V.

Schiphol Nederland B.V. is onze grootste opdrachtgever. Daarnaast heeft I-SEC Nederland een contract met Jones Lange Lasalle voor het object Intel, waar circa 30 medewerkers werkzaam zijn en een contract met Europol, beiden gericht op hoge risico beveiliging.

I-SEC Nederland B.V. had in 2014 gemiddeld circa 825 medewerkers in dienst. I-SEC Nederland levert alleen beveiligingsdiensten. De afdeling Planning, Finance en HR zijn ondersteunend voor de core business. Al onze beveiligingsmedewerkers vallen onder de CAO particuliere beveiliging.

Voor de omzetcijfers verwijzen wij u naar het financieel jaarverslag van I-SEC Nederland B.V. en haar moederbedrijf I-SEC International B.V.

1. Personeelsaantallen I-SEC Nederland B.V. in 2014

Periode		Beginstand		Instroom		Uitstroom		Eindstand		Gem. aantal		% Verloop	
		FTE	HC	FTE	HC	FTE	HC	FTE	HC	FTE	HC	FTE	HC
januari		670,3	851	1,5	2	7,5	10	664,3	843	667,3	847	1%	1%
februari	##	664,3	843	10,6	15	1,5	2	673,4	856	668,8	850	0%	0%
maart		673,4	856	25,0	34	6,7	8	691,7	882	682,5	869	1%	1%
april	##	691,7	882	2,2	3	15,6	21	678,2	864	685,0	873	2%	2%
mei		678,2	864	5,5	8	7,7	10	676,1	862	677,2	863	1%	1%
juni	##	676,1	862	11,2	20	10,6	14	676,7	868	676,4	865	2%	2%
juli		676,7	868	9,1	16	6,8	10	679,0	874	677,8	871	1%	1%
augustus	##	679,0	874	8,5	12	7,7	11	679,8	875	679,4	875	1%	1%
september		679,8	875	3,1	5	8,2	11	674,8	869	677,3	872	1%	1%
oktober	##	674,8	869	0,0	0	4,8	8	669,9	861	672,3	865	1%	1%
november		669,9	861	0,0	0	7,2	11	662,7	850	666,3	856	1%	1%
december	##	662,7	850	5,3	8	8,8	12	659,2	846	660,9	848	1%	1%
Totaal				**82**	**123**	**93**	**128**			**674**	**863**	**14%**	**15%**

Tabel 1: Gemiddelde personeelsbezetting en verlooppercentages I-SEC Nederland

Periode		Beginstand		Instroom		Uitstroom		Eindstand		Gem. aantal		% Verloop	
		FTE	HC	FTE	HC	FTE	HC	FTE	HC	FTE	HC	FTE	HC
januari		110,5	121	0,0	0	2,8	4	107,7	117	109,1	119	3%	3%
februari	##	107,7	117	2,0	2	0,0	0	109,7	119	108,7	118	0%	0%
maart		109,7	119	0,0	0	2,9	3	106,8	116	108,3	118	3%	3%
april	##	106,8	116	1,0	1	0,0	0	107,8	117	107,3	117	0%	0%
mei		107,8	117	0,0	0	0,0	0	107,8	117	107,8	117	0%	0%
juni	##	107,8	117	2,4	3	2,8	3	107,4	117	107,6	117	3%	3%
juli		107,4	117	0,4	1	0,0	0	107,8	118	107,6	118	0%	0%
augustus	##	107,8	118	0,0	0	0,0	0	107,8	118	107,8	118	0%	0%
september		107,8	118	0,6	1	1,0	1	107,4	118	107,6	118	1%	1%
oktober	##	107,4	118	0,0	0	0,0	0	107,4	118	107,4	118	0%	0%
november		107,4	118	0,0	0	0,0	0	107,4	118	107,4	118	0%	0%
december	##	107,4	118	0,0	1	1,6	2	105,8	117	106,6	118	2%	2%
Totaal				**6**	**9**	**11**	**13**			**108**	**118**	**10%**	**11 %**

Tabel 2: gemiddelde personeelsbezetting en verlooppercentages Overhead (Supervisors, Dutymanagers, Operationele Planners, Hoofdkantoor en Management):

2014	Bepaalde tijd	Onbepaalde tijd	% Onbepaalde tijd	Eindtotaal
Jan	365	358	49,52%	723
Feb	368	362	49,59%	730
Mrt	387	373	49,08%	760
Apr	374	381	50,05%	755
Mei	361	388	51,80%	749
Jun	356	399	52,85%	755
Jul	353	403	53,33%	756
Aug	351	405	53,57%	756
Sep	342	406	54,28%	748
Okt	328	411	55,62%	739
Nov	319	412	56,36%	731
Dec	304	416	57,78%	720

Tabel 3: verhouding bepaalde tijd contracten vs. onbepaalde tijd agents en teamleaders 2014

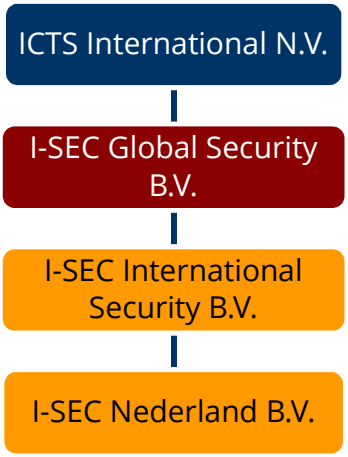
Gemiddelde man vrouw verhouding over 2014 is 63% man, 37% vrouw.

2014	< 20 jaar	20 tot 30 jaar	30 tot 40 jaar	40 tot 50 jaar	50 tot 60 jaar	60 tot 70 jaar
Jan	29	339	175	124	49	7
Feb	36	339	176	123	49	7
Mrt	46	355	177	123	52	7
Apr	44	350	176	126	51	8
Mei	41	346	177	125	51	9
Jun	35	355	177	126	52	10
Jul	31	359	178	128	50	10
Aug	25	356	185	129	51	10
Sep	21	353	186	126	52	10
Okt	20	345	182	128	54	10
Nov	19	335	184	128	55	10
Dec	17	325	184	127	56	11

Tabel 4: verdeling in leeftijdscategorieën 2014 agents en teamleaders

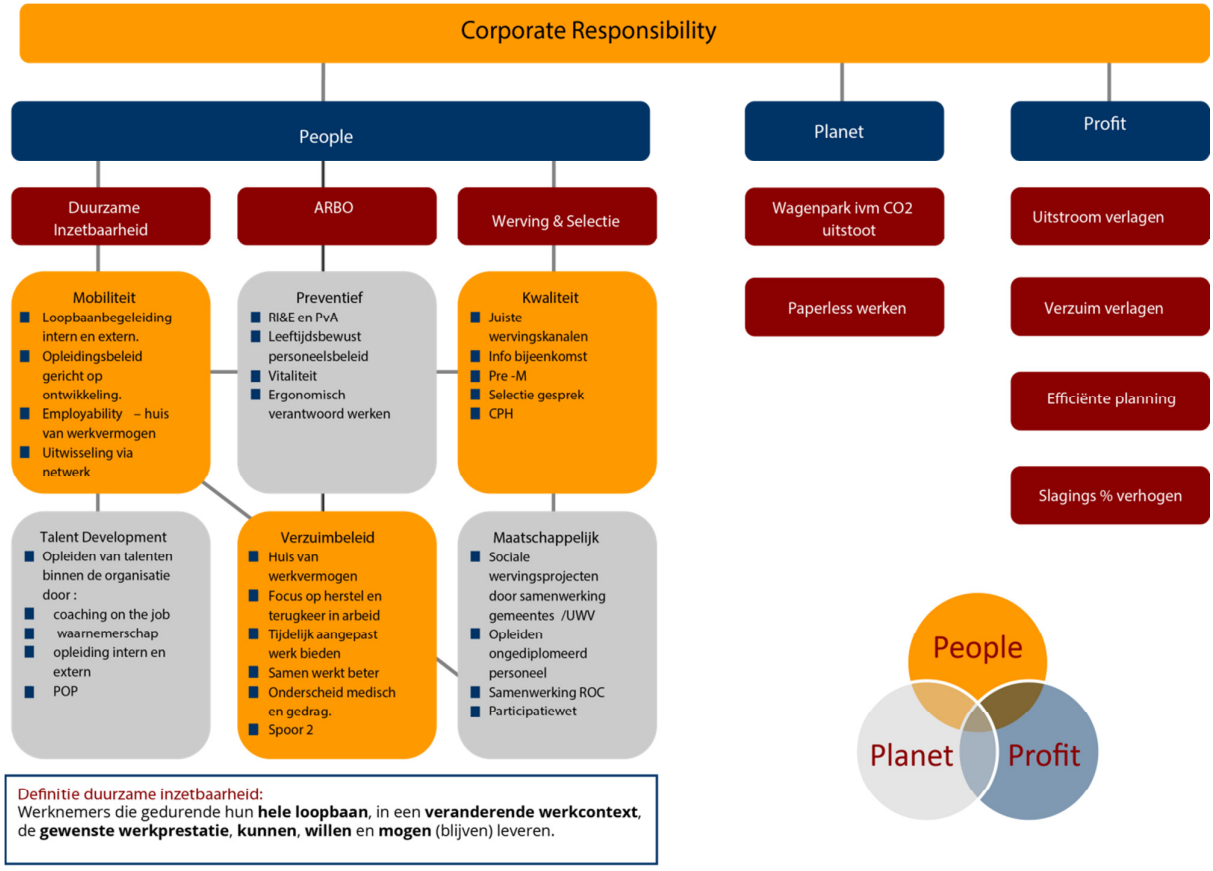
2. Organogram I-SEC Nederland 2014

Figuur 3: organogram I-SEC Nederland B.V.



Figuur 4: organogram I-SEC Holding

3. Materiële MVO-onderwerpen



Figuur 5: Schematische weergave van de MVO onderwerpen waar I-SEC Nederland zich op richt.

4. Proces van de stakeholderdialoog

Stakeholders I-SEC Nederland B.V. 2014

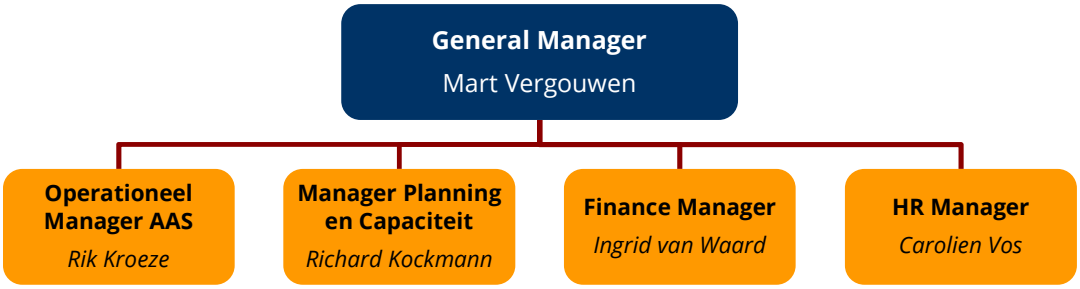
Stakeholders	Criterium	Overleg en afstemming	Onderwerpen	Materialiteits - analyse stakeholders	Materialiteits - analyse I-SEC
Intern					
Medewerkers, inclusief ondernemingsraad	I-SEC is een arbeidsintensieve organisatie waar medewerkers centraal staan in het overtreffen van de	▪ Functionering en beoordeling ▪ Multidisciplinaire bijeenkomsten ▪ Maandelijkse	▪ Werk en rusttijden ▪ Roosters ▪ Aanbesteding ▪ Communicatie stroom ▪ Kwaliteit	▪ Hoog ▪ Hoog ▪ Midden ▪ Hoog ▪ Midden	▪ Midden ▪ Midden ▪ Hoog ▪ Hoog ▪ Hoog

	klantverwachting.	nieuwsbrief op Insite ▪ Wekelijks management aanwezig op werkvloer ▪ Twee wekelijks overleg met ondernemings raad	▪ I-SEC Gastvrij ▪ Duurzame inzetbaarheid	▪ Midden ▪ Laag	▪ Hoog ▪ Midden
Opdrachtgevers					
Schiphol BV	I-SEC levert de beveiligingsdiensten voor perceel 1 op Luchthaven Schiphol	▪ Dagelijks operationeel overleg ▪ Wekelijks tactisch en strategisch overleg ▪ Maandelijks account overleg ▪ Overleg per email/telefoon	▪ Werk en rusttijden ▪ Nieuwe Schiphol Security Lanes ▪ Capaciteit ▪ Kwaliteit ▪ Passagierstevredenheid ▪ Doorstroom ▪ Arbo verantwoord werken ▪ Rustruimtes	▪ Midden ▪ Hoog ▪ Midden ▪ Hoog ▪ Midden ▪ Hoog ▪ Laag ▪ Midden	▪ Midden ▪ Hoog ▪ Hoog ▪ Hoog ▪ Midden ▪ Midden ▪ Midden ▪ Midden
Jones Lang Lasalle/ Intel	I-SEC levert de beveiligingsdiensten voor Intel	▪ Wekelijks tactisch en strategisch overleg ▪ Telefonisch overleg waar nodig	▪ Werk en rusttijden ▪ Kwaliteit ▪ Capaciteit ▪ Arbo verantwoord werken	▪ Midden ▪ Hoog ▪ Midden ▪ Hoog	▪ Midden ▪ Hoog ▪ Midden ▪ Midden
Leveranciers					
Luchtvaartcollege	Opleidingen personeel (beveiliger II en III)	▪ Eens per kwartaal op strategisch niveau ▪ Eens per twee weken op operationeel niveau	▪ Opleidingsbeleid ▪ Beveiliger II en III ▪ Participatiewetgeving ▪ Mobiliteit	▪ Midden ▪ Midden ▪ Hoog ▪ Hoog	▪ Midden ▪ Midden ▪ Midden ▪ Hoog
Arbobutler	Arbodienstverlening. Levert bedrijfsarts en verzuimconsulent en ondersteunt bij verzuim door ziekte.	▪ Wekelijks overleg bedrijfsarts en verzuimcoördinator ▪ Eens per 2 maanden strategisch SMT ▪ Overleg per email en telefoon	▪ Duurzame inzetbaarheid ▪ Eigen Risico dragerschap ▪ Verzuimbegeleidings-strategie ▪ RI&E	▪ Midden ▪ Laag ▪ Hoog ▪ Laag	▪ Midden ▪ Midden ▪ Hoog ▪ Midden
Fashion Business Club	Levert de uniformen	Maandelijks overleg	▪ Levering ▪ Kwaliteit ▪ Kosten	▪ Hoog ▪ Midden ▪ Midden	▪ Hoog ▪ Midden ▪ Midden
KJ	Verzorgd koffie, thee en snacks op de	Per kwartaal	▪ Levering ▪ Kwaliteit	▪ Midden ▪ Midden	▪ Midden ▪ Midden

	werkplek.				
Netwerkgroepen					
Sectorfonds luchtvaart	Samenwerkingsverband tussen bedrijven werkzaam op de luchthaven	▪ Overleg op afspraak	▪ Schuldhulpverlening ▪ Participatiewet	▪ Hoog ▪ Midden	▪ Midden ▪ Midden
Schiphol mobiliteitsplatform	Mobiliteitsnetwerk waar verschillende bedrijven werkzaam op de luchthaven, aan deelnemen.	▪ Eens per kwartaal een netwerkbijeen komst ▪ Overleg per telefoon en email	▪ Verhogen mobiliteit en duurzame inzetbaarheid ▪ Participatiewet	▪ Midden ▪ Midden	▪ Hoog ▪ Midden
Regiomatch (omgeving Amsterdam)	Mobiliteitsnetwerk van verschillende bedrijven in de omgeving Amsterdam	▪ Eens per kwartaal een netwerkbijeen komst ▪ Overleg per telefoon en email	▪ Verhogen mobiliteit en duurzame inzetbaarheid ▪ Participatiewet	▪ Midden ▪ Midden	▪ Hoog ▪ Midden ▪
Overig					
Aandeelhouders	Afleggen van verantwoording ten aanzien van de behaalde resultaten	▪ Maandelijks overleg	▪ Behalen KPI's ▪ Financieel resultaat	▪ Hoog ▪ Hoog	▪ Hoog ▪ Hoog

Tabel 5: Stakeholder overzicht, inclusief de onderwerpen

5. Management van I-SEC Nederland B.V.



Figuur 6: Management Team I-SEC Nederland

Naam	Kern activiteiten functie	Nevenactiviteiten
Mart Vergouwen Master of Business Administration	▪ Resultaatverantwoordelijke voor de gehele I-SEC Nederland organisatie ▪ Geeft leiding aan het management team van I-SEC Nederland B.V. ▪ Verantwoording aan de board of directors van I-SEC International Security B.V. ▪ Eindverantwoordelijk voor projecten (o.a. Six Sigma) intern en gezamenlijk met SNBV ▪ Verantwoordelijk als bestuurder voor contact met sociale partners zoals ondernemingsraad, vakbonden en werkgeversorganisatie ▪ Contract manager voor opdrachtgevers (SNBV, British Airways, Jones Lang Lasalle, Europol, US Airways e.a.) ▪ Lid van de werkgroep Beveiliging & Terrorisme Beveiliging en Publieke Veiligheid Schiphol (BPVS)	Voorzitter voetbalvereniging VV Katwijk, circa 1200 leden.
Rik Kroeze	▪ Verantwoordelijk voor de gehele operationele aansturing ▪ Geeft operationeel en in lijn leiding aan 7 Duty managers; 27 Supervisors; 120 Teamleiders en 600 Beveiligers; ▪ Verantwoordelijk voor de operationele meetings met SNBV. ▪ Vertegenwoordigt I-SEC Nederland B.V. in operationele meetings met medebeveiligingsbedrijven. ▪ Verantwoordelijk voor het voldoen aan de contractueel vastgestelde KPI's tav kwaliteit en productiviteit. ▪ Heeft zitting binnen het MT ▪ Verantwoordelijk voor de in- en uitvoering van nieuwe procedures. ▪ Verantwoordelijk voor continue verbetering van de security prestaties. ▪ Samen met HR Manager verantwoordelijk voor het verzuimmanagement.	Volgt opleiding HBO bedrijfskunde aan de NCOI.
Richard Kockmann Ingenieur in planologie	▪ Verantwoordelijk voor het realiseren, verbeteren en automatiseren van het logistieke- en capaciteitsvraagstuk van beveiligingspersoneel met name ten behoeve van SNBV. ▪ Geeft leiding aan 2 planningscoördinatoren, 13 operationele planners en 6 centrale planners ▪ Realiseren interne en externe KPI's t.a.v. planning ▪ Lid Managementteam I-SEC Nederland ▪ Verantwoordelijk voor de efficiënte inzet en verloning 800 beveiligers en leidinggevenden voor opdrachtgevers SNBV, British Airways, Jones Lang Lasalle, Europol, US Airways e.a. ▪ Verantwoordelijk voor de efficiënte inzet en verloning 140 beveiligers van Procheck International t.b.v. HRF. ▪ Verantwoordelijk voor Capaciteitsmanagement en (door) ontwikkelen en beheren van diverse rapportages. ▪ Adviseur I-SEC International Security B.V. t.a.v. planning en capaciteit dochterondernemingen wereldwijd.	Voorzitter Oudercommissie kinderopvang
Ingrid van Waard ▪ Postgraduate Management Control – certified	▪ Verantwoordelijk voor het opzetten van een financieel beleid dat recht doet aan de doelstellingen van de organisatie en het, na goedkeuring van de aandeelhouders, implementeren en uitvoeren van dit beleid. ▪ Eind verantwoordelijke voor de facturatie, salarisadministratie, boekhouding, maandrapportage en	Lid van de VVAO (Vereniging voor Vrouwen met Academische opleiding) te Leiden

controller ▪ Postgraduate Accounting & Auditing ▪ Master in Financial Business Economics	opstellen budget en jaarverwachtingen van I-SEC Nederland. ▪ Eind verantwoordelijk voor kost prijs calculaties. ▪ Eind verantwoordelijk voor de cashflow van I-SEC Nederland. ▪ Stuurt een team aan van 4 medewerkers.	
Carolien Vos ▪ Post academische leergang arbeidsrecht ▪ Master in Ontwikkelings Psychologie	▪ Eind verantwoordelijk voor het gehele Human Resource beleid van de in-, door- en uitstroom van de medewerkers. ▪ Vormgeven van het strategisch HR beleid, inclusief maatschappelijk verantwoord ondernemen. ▪ Implementeren nieuwe arbeidswetgeving, zoals het eigen risico dragerschap ziektewet en de participatiewet. ▪ Verantwoordelijk voor het verzuim en ARBO-beleid en de uitvoering daarvan. ▪ Verandermanagement trajecten ▪ Geeft sturing aan de interne communicatie. ▪ Geeft leiding aan een team van 11 professionele HR-medewerkers.	Masterclass Duurzame Inzetbaarheid

Tabel 6: Functie inhoud en opleidingsachtergrond Management

3. Voortgang in MVO

3.1 Economisch

Het jaar 2014 heeft in het teken gestaan van twee tenders. Allereerst voor luchthaven Eindhoven, maar met name de aanbesteding voor Luchthaven Schiphol, onze grootste opdrachtgever. Het afsluiten van deze aanbestedingsperiode met het verkrijgen van twee nieuwe contracten op Luchthaven Schiphol, is een resultaat wat we vooraf niet hadden durven dromen. Een van de onderwerpen die in het tender proces centraal heeft gestaan, is maatschappelijk verantwoord ondernemen. Zowel I-SEC als de opdrachtgevers waar I-SEC een samenwerkingsverband mee heeft, hechten veel belang aan maatschappelijk verantwoord ondernemen om op die manier een positieve bijdrage te leveren aan people, planet en profit.

3.2 Omgeving

In 2014 heeft I-SEC de eerste stap gezet naar het laten uitvoeren van een CO2 nulmeting. Deze meting zal in Q1 van 2015 worden uitgevoerd over het jaar 2014, waarbij scope 1 en scope 2 gemeten zal worden. Omdat I-SEC een arbeidsintensieve organisatie is met weinig vaste activa en hardware, is de impact op de CO2 uitstoot gering. De zaken waar we invloed op hebben, hebben we opgepakt. Zo rijdt het management team in energiezuinige auto's, hebben we de paperless office verder doorgevoerd en werkprocessen gedigitaliseerd.

3.3 Labour (Human Resources)

3.3.1 Organisatie

- Het nieuwe passagiersfilter, de Schiphol Security Lane, is in 2014 ingericht. Hierbij lag de lead bij Schiphol en Scarabee, maar had I-SEC wel inspraak middels een projectgroep. Bij de inrichting van de SSL is rekening gehouden met arbo-technische zaken, wat uiteindelijk zal resulteren in minder fysieke klachten bij medewerkers voortkomend uit de werkzaamheden. In het vierde kwartaal van 2014 heeft I-SEC door een Ergo coach van Arbobutler onderzoek laten uitvoeren om de nieuwe SSL ergonomisch te toetsen en adviezen uit te brengen voor verbeteringen. Op basis daarvan is een ergonomisch trainingsprogramma opgesteld welke in 2015 uitgerold wordt.
- In 2014 zijn we aan de slag gegaan met het verder implementeren van onze kernwaarden in de organisatie; Doelgericht, Gastvrij, Vertrouwen, Betrokken. Dit hebben we gedaan door per afdeling brainstormsessies te organiseren waarbij met elkaar besproken is wat elke afzonderlijke kernwaarde voor hem of haar betekent en welke specifieke gedragingen daar bij horen als afdeling.
- In navolging op I-SEC Gastvrij zijn we een nieuwe weg ingeslagen in leiderschapsstijl. Van controle en beheersing naar vertrouwen en eigen verantwoordelijkheid.
- In 2014 is er vanuit Schiphol elk kwartaal een passagierstevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

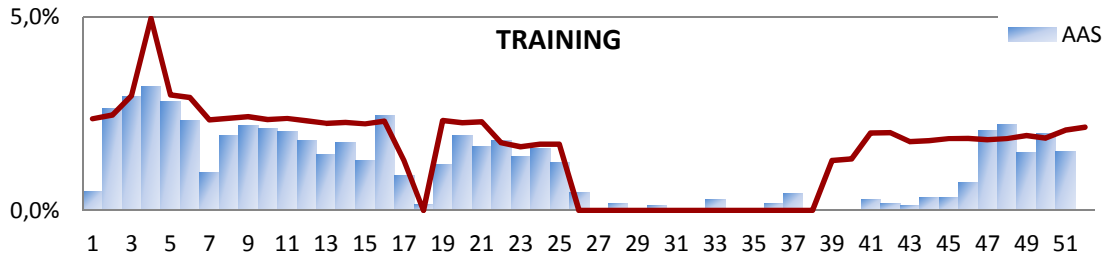
Vriendelijkheid	Kwartaal 1	Kwartaal 2	Kwartaal 3	Kwartaal 4
Vertrekfilter 1	Boven target	Boven target	Op target	Onder target
Niet Schengen-Schengen filter	Boven target	Boven target	Boven target	Op target

Tabel 8: passagierstevredenheid. Mogelijke score: onder target, op target, boven target.

- Het afgelopen jaar hebben er verschillende trainingen plaatsgevonden, zowel voor de werkvloer als voor het overhead personeel.

Trainingen	Doelgroep	Training gegeven door:
Conflicthantering	Alle agents en Teamleaders	De interne trainers, welke middels train de trainer zijn opgeleid door TriPlus.
Neuro Linguïstisch Programmeren	Alle Supervisors, Dutymanagers, Medewerkers op het hoofdkantoor en het management	NLP academie
Schuldhulpverlening	Dutymanagers, HR Consultants en verzuimconsulentes	Georganiseerd door het sectorfonds in samenwerking met het Nibud.
Huis van werkvermogen	Dutymanagers, HR Consultants, verzuimconsulentes, Loopbaan & Re-integratiecoach	Trainer van Arbobutler

Tabel 9: verschillende trainingen



Figuur 7: overzicht trainingsuren door AAS in 2014 aan agents en teamleaders

3.3.2 Instroom

- In 2014 was minder instroom dan de voorgaande jaren. Om er voor te zorgen dat het ROC de beveiliger II opleiding wel kon laten doorlopen, zijn wij bereid geweest om een 20-tal stagiaires in de praktijk op te leiden voor gemiddeld 10 weken. De stagiaires zijn hierbij gekoppeld aan een vaste teamleader, die ze alle kneepjes van het vak bijbrengt. In 2015 zal dit verder doorlopen. Voor verdere instroomcijfers verwijzen wij naar tabel 1 en 2 in dit jaarverslag.

3.3.3 Doorstroom

Oude functie	Nieuwe functie	Toelichting
Teamleader	Supervisor	4 teamleaders hebben als waarnemend Supervisor gewerkt in het kader van Talent Development, waarvan 1 medewerker een vaste aanstelling heeft gekregen.
Teamleader	Neventaak trainer	3 Teamleaders hebben de neventaak trainer er bij gekregen
Supervisor	Dutymanager	3 Supervisors hebben de functie van Dutymanager waargenomen, waarvan 2 medewerkers uiteindelijk vast zijn aangesteld als Dutymanager
Supervisor	Verzuimconsulent	1 Supervisor heeft 1,5 maand waargenomen in de functie van Verzuimconsulent
Agent	Waarnemend Recruiter	1 medewerker uit de operatie heeft voor de duur van 6 maanden de HR

		afdeling ondersteund bij de werving en selectie van nieuw personeel
Agent	Centraal Planner	1 medewerker is vanuit de werkvloer doorgestroomd naar de functie van centraal planner
Agent	Operationeel Planner	1 medewerker is, in het kader van Talent Development, een traject gestart om ingewerkt te worden op de operationele planning
Agent	Office Manager Operatie	1 medewerker heeft een vaste aanstelling gekregen als office manager operatie
Waarnemend HR Consultant	HR Consultant	De Recruiter is in 2013 gestart als waarnemend HR Consultant. Dit is in 2014 een vaste aanstelling geworden in combinatie met de rol van coördinator van de HR administratie en recruitment.
HR Consultant	HR Manager	1 HR Consultant is doorgestroomd naar de functie van HR Manager
Dutymanager	Operationeel Manager	1 Dutymanager is doorgestroomd naar Operationeel Manager contract 4.
Operationele Planning	Centrale Planning	1 operationele planner heeft de overstap gemaakt naar de centrale planning.
Agent	Communicatie adviseur	1 medewerker heeft na een tijdelijke aanstelling als communicatie adviseur de overstap gemaakt naar een vaste aanstelling als communicatie adviseur.

Tabel 10: doorstroom binnen de organisatie

3.3.4 Planning

- In samenspraak met de ondernemingsraad en de medewerkers van I-SEC, is het bestaande 75% variabel rooster, opnieuw bekeken en is er een nieuw flexibel rooster ontwikkeld voor deze groep medewerkers. Dit rooster draagt bij aan een meer evenwichtige werk-privé balans.

3.3.5 Mobiliteit

- Het Talent Development protocol is in 2014 afgerond en van start gegaan. Een 8-tal medewerkers heeft hier in 2014 aan deelgenomen, waarbij ze een periode van 3 tot 6 maanden hebben waargenomen in een nieuwe, hogere functie, om ervaring en/of kennis op te doen.
- Een 7-tal medewerkers heeft in 2014 een cursus/opleiding gevolgd bij externe opleidingsinstituten, om hun kennis ten aanzien van hun vakgebied te verbreden en vergroten.
- Via interne loopbaantrajecten zijn 7 medewerkers succesvol herplaatst, bij een andere werkgever. Mede hierdoor is er in 2014 geen instroom geweest binnen het eigen risico dragerschap.
- Vanuit het sectorfonds Luchtvaart is de 'dag van de mobiliteit' pilot gestart, waar I-SEC actief aan heeft deelgenomen. Gedurende deze dag kregen medewerkers van verschillende bedrijven binnen de luchtvaart, de kans op een kijkje in de keuken bij andere bedrijven op verschillende afdelingen, zowel operationeel als staf.
- Er is een eerste stap gezet om, in samenwerking met de arbodienst, de HR afdeling en de leidinggevenden, duurzame inzetbaarheid en het huis van werkvermogen binnen I-SEC op de kaart te zetten. Dit wordt in 2015 verder uitgerold.
- I-SEC heeft op het hoofdkantoor een re-integratieplek ingericht voor bedrijven binnen ons netwerk, voor licht administratief werk. Een medewerker van Connexxion heeft arbeidsritme opgedaan op deze positie en is vervolgens succesvol teruggekeerd in zijn functie als buschauffeur. Momenteel re-integreert een heer die vanuit het UWV een WGA uitkering ontvangt, op de receptieplek, met als doel om arbeidsritme op te doen en zijn kansen op de arbeidsmarkt te vergroten.
- In 2014 hebben we een subsidie aanvraag ingediend om, met hulp van een externe adviseur, Duurzame Inzetbaarheid verder binnen de organisatie op de kaart te zetten.

- Het mobiliteitsnetwerk van I-SEC is ook in 2014 weer verder uitgebreid, waardoor we meer kansen voor medewerkers creëren op de arbeidsmarkt in de regio Schiphol en Amsterdam.

3.3.6 Verzuim

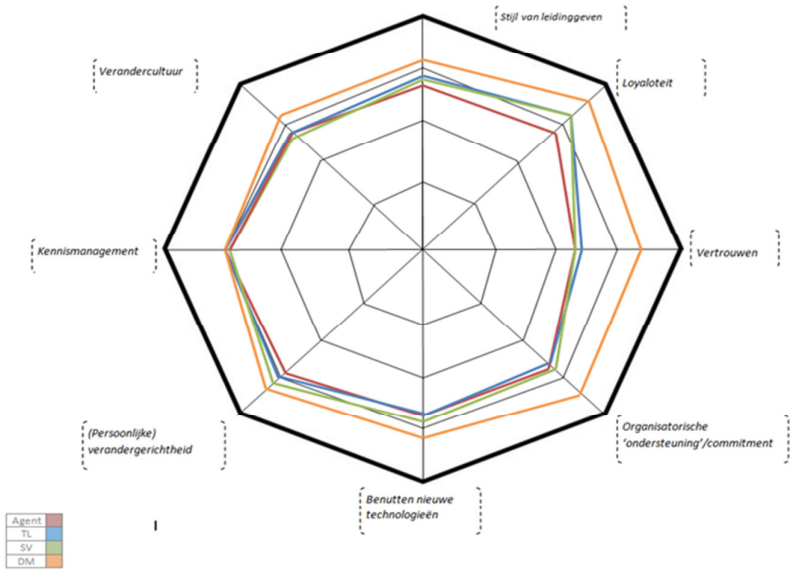
- Het verzuim in 2014 heeft, ondanks diverse inspanningen, een stijging laten zien ten opzichte van 2013. De onzekerheid rondom de aanbesteding en de veranderingen als gevolg van de nieuwe Schiphol Security Lanes, hebben hier deels aan bijgedragen. Naar aanleiding van de stijging hebben we de strategie opnieuw onder de loep genomen en de volgende wijzigingen aangebracht:
    - De rol van de dutymanagers binnen de verzuimbegeleiding is groter geworden, met name ten aanzien van frequent verzuim en het voeren van gesprekken naar aanleiding van frequent verzuim.
    - De verzuimconsulentes hebben een cursus gevolgd om hun vakkennis op het gebied van verzuimbegeleiding te verbeteren.
    - Met hulp van onze arbodienst is een eerste stap gezet om het huis van werkvermogen te introduceren en te gebruiken. Hierbij ligt de focus niet meer enkel op het medisch model in de verzuimbegeleiding, maar met name op het psychosociale vlak, de eigen motivatie (willen versus kunnen), competenties en overige factoren die de belastbaarheid van een medewerker kunnen beïnvloeden. Speerpunt voor 2015 is om dit in de gehele verzuimbegeleiding, van bedrijfsarts tot casemanager tot medewerker, geïmplementeerd te hebben, waarbij het uitgangspunt is de zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid van de medewerker te vergroten.
    - Per 1 januari 2014 is I-SEC eigen risico drager ERD geworden voor de ziektewet. In 2014 is geen enkele medewerker ziek uit dienst gegaan. Voor alle medewerkers met een bepaalde tijd contract die wegens arbeidsongeschiktheid niet in staat waren de functie van luchthavenbeveiliger langer uit te voeren, is extern een passende functie gevonden waardoor er geen ERD instroom was.
    - De interne werkprocessen zijn verder aangescherpt, met als speerpunt dat al in een eerder stadium binnen het verzuimtraject, de duurzame inzetbaarheid en de passendheid van de functie worden besproken. Rond de 6de week van de ziekmelding ontvangt de verzuimende medewerker een informatie folder met uitleg over het gehele traject.
    - Ten aanzien van preventie heeft een ergocoach van Arbobutler ergonomisch onderzoek gedaan op het nieuwe SSL filter. De bevindingen zijn vertaald naar een op maat gemaakte ergotraining welke in 2015 uitgerold wordt.

3.3.7 Medewerkerstevredenheid

- In 2014 heeft een medewerkersonderzoek plaatsgevonden met als deelonderwerpen: Stijl van leidinggeven, loyaliteit, vertrouwen, organisatorische ondersteuning/commitment, benutten nieuwe technologieën, kennismanagement en verandercultuur.

Dimensie	Gemiddelde waarde			
	Agent	TL	SV	DM
Stijl van leidinggeven	2,69	2,90	2,79	3,26
loyaliteit	2,94	3,16	3,19	3,69
Vertrouwen	2,35	2,51	2,40	3,18
Organisatorische 'ondersteuning'/commitment	2,67	2,65	2,70	3,56
Benutten nieuwe technologieën	2,82	2,88	2,88	3,13
(Persoonlijke) verandergerichtheid	2,79	3,00	3,15	3,43
Kennismanagement	3,00	3,08	2,99	3,1
Verandercultuur	2,82	2,88	2,80	3,21

Tabel 10: uitslag medewerkersonderzoek



Figuur 8: Resultaten medewerkersonderzoek

- In 2015 zal een medewerkersonderzoek worden gedaan, welke gecombineerd zal worden met een duurzame inzetbaarheidsonderzoek.

3.3.8 Stakeholdergesprekken

- Met onze verschillende opdrachtgevers hebben we in 2014 regelmatig overleg gehad over de inrichting van de werkplek. Ook bij de inrichting van het nieuwe passagiersfilter is I-SEC een partner geweest voor de luchthaven
- Net als in 2013 hebben er ook in 2014 een aantal multidisciplinaire meetings plaatsgevonden met medewerkers van verschillende afdelingen, met als thema's verzuim en duurzame inzetbaarheid; roostering; omgangsvormen en cultuur. Deze meetings vinden minimaal eens per 3 maanden plaats.
- Samen met het sectorfonds en het Luchtvaartcollege hebben we eens per kwartaal overleg met betrekking tot de invulling van de participatiewet.

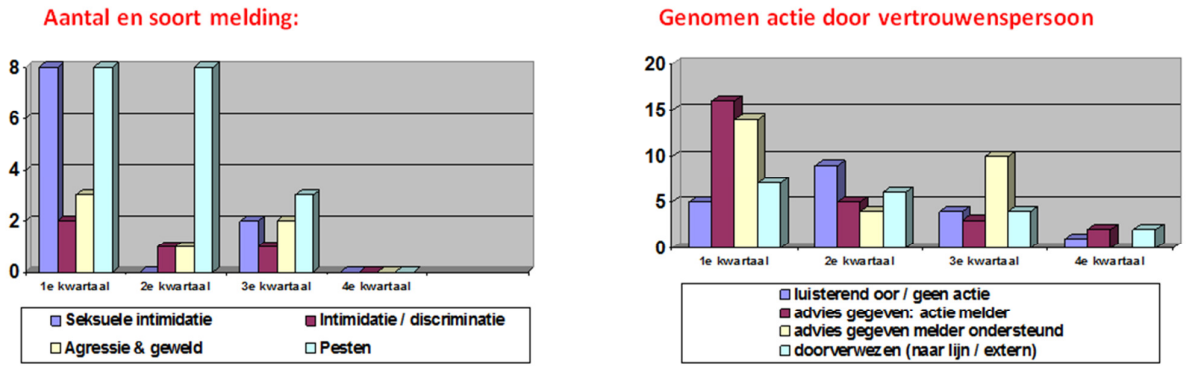
3.3.9 Vertrouwenspersonen

In 2014 zijn vervolgstappen gezet om het vertrouwenspersonen werk verder te professionaliseren en onder de aandacht te brengen bij de medewerkers. De vertrouwenspersonen hebben, met hulp van een externe training, met elkaar duidelijke kaders afgesproken wanneer iets wel bij een vertrouwenspersoon hoort en wanneer het met de eigen leidinggevende opgelost kan worden.

Overzicht consulten en meldingen 2014:

	Aantal meldingen
Kwartaal 1	43
Kwartaal 2	26
Kwartaal 3	21
Kwartaal 4	5

Tabel 11: aantal meldingen bij vertrouwenspersonen



Figuur 9: staafdiagrammen soort meldingen en genomen acties.

3.3.10 Social

- Samen met het sectorfonds zijn we gestart met een campagne "omgaan met schulden". De Dutymanagers, HR Consultants en verzuimconsulentes hebben een training gevolgd welke gericht is op schuldenproblematiek. Tevens zijn de medewerkers geïnformeerd over het volgen van een workshop. Deze workshops zijn in 2015 gestart.

- De afdeling HR heeft verschillende bijeenkomsten bijgewoond met betrekking tot de participatiewet. In 2015 zullen we hier, in overleg met de luchthaven, inhoudelijk vorm aan gaan geven.

- In 2014 was de instroom, in verband met de aanbesteding, een stuk lager dan normaal. Desalniettemin hebben we opnieuw samengewerkt met de gemeente Alphen aan den Rijn en zijn een 6-tal mensen met een achterstand tot de arbeidsmarkt, ingestroomd als aspirant luchthaven beveiliger. Momenteel volgen zij de beveiliger II opleiding om zo gediplomeerd beveiliger te worden en hun dienstverband bij I-SEC voort te zetten.

Een mooie baan!

De geslaagden krijgen een diploma en een bos bloemen. Zij gaan vanuit de bijstand naar een mooie baan.

Een mooi initiatief dat mensen duurzaam op weg helpt naar een volwaardige plaats op de arbeidsmarkt" zo kwalificeerde wethouder Willem Jan Stegeman het project dat de gemeente uitvoert samen met het bedrijf I-SEC Nederland BV.

ALPHEN AAN DEN RIJN - "De wethouder was aanwezig bij de uitreiking van de diploma's van 6 bijstandscliënten bij internationaal beveiligingsbedrijf I-SEC Nederland BV. Nadat de diploma's waren uitgereikt, overhandigde hij aan elke kandidaat een bos bloemen. Met het behalen van het diploma hebben de cliënten een jaarcontract gekregen bij I-SEC Nederland BV. Begeleiding en ondersteuning van bijstandsgerechtigden bij het vinden van een plaats op de arbeidsmarkt wordt voor de gemeenten Alphen aan den Rijn, Kaag en Braassem en Nieuwkoop en SWA georganiseerd vanuit de Startbaan. De Startbaan begeleidt mensen, biedt workshops, trainingen, opleidingen, werkervaringsplaatsen, diagnose-werkplekken en bemiddeling. Daarbij wordt de knowhow en infrastructuur die SWA heeft opgebouwd voor WSW-cliënten, nu ook ingezet voor de re-integratie van groepen bijstandsgerechtigden. I-SEC is gespecialiseerd is in beveiligingsdiensten voor luchthavens. Zo voeren zij op Schiphol onder meer de handbagagecontroles uit voor de vluchten tussen de Schengenlanden. I-SEC wil in het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen mensen vanuit de bijstand een kans geven op een baan.

Afbeelding 1: artikel uit een lokale krant van Alphen aan den Rijn over de samenwerking tussen de gemeente en I-SEC Nederland.

3.3.11 Product Responsibility

In 2014 hebben we de procedures rondom klachten en claims van passagiers geprofessionaliseerd. De werkwijzen zijn aangescherpt en de communicatie richting de persoon die de klacht heeft ingediend is transparanter en gastvrijer geworden. Dit heeft als resultaat gehad dat het overgrote deel van de klachten en claims met goed resultaat zijn afgehandeld.

2014	Aantal	Afgehandeld	In behandeling
Klachten bejegening	57	51	6
Schadeclaims	135	104	31

Tabel 12: overzicht klachten en claims

4. Verklaring ethiek en integriteit

De kernwaarden Doelgericht, Vertrouwen, Gastvrij en Betrokken zijn de basis van al het handelen binnen I-SEC Nederland B.V. In het personeelshandboek en aanvullende protocollen staan de gedragsregels en omgangsvormen verder omschreven.
In het kwaliteitshandboek van I-SEC Nederland staan per afdeling de werkinstructies, procedures en verdere afspraken vastgelegd.

5. GRI-informatie

- Gekozen rapportagevorm: GRI G4 'In Accordance' – Core
- Algemene opmerking: in onderstaande tabellen zijn ofwel de directe antwoorden weergegeven, ofwel de verwijzing naar de vermelding elders in dit MVO-jaarverslag of de jaarrekening.

5.A General Standard Disclosures

Onderwerp	Antwoord of verwijzing	Eventuele toelichting
Strategy and Analysis		
G4-1: a. Provide a statement from the most senior decision-maker of the organization (such as CEO, chair, or equivalent senior position) about the relevance of sustainability to the organization and the organization's strategy for addressing sustainability.	1. Voorwoord door het Management (Managing Director Mart Vergouwen)	
Organizational Profile		
G4-3: a. Report the name of the organization.	I-SEC Nederland B.V.	
G4-4: a. Report the primary brands, products, and services.	2. Beschrijving van de organisatie	
G4-5: a. Report the location of the organization's headquarters	Schiphol, Haarlemmermeer, Nederland.	
G4-6: a. Report the number of countries where the organization operates, and names of countries where either the organization has significant operations or that are specifically relevant to the sustainability topics covered in the report.	Eén land: Nederland	
G4-7: a. Report the nature of ownership and legal form.	Besloten Vennootschap	
G4-8: a. Report the markets served (including geographic breakdown, sectors served, and types of customers and beneficiaries).	- Beveiliging van luchthavens (airport operators) - Beveiliging van bedrijfspanden	
G4-9: a. Report the scale of the organization, including:	2. Beschrijving van de organisatie	De financiële gegevens zijn weergegeven in de jaarrekening

Total number of employees Total number of operations Net sales (for private sector organizations) or net revenues (for public sector organizations) Total capitalization broken down in terms of debt and equity (for private sector organizations) Quantity of products or services provided	- Jaarrekening 2014	2014. Alleen daar waar deze gegevens niet-concurrentiegevoelig zijn, worden deze ontsloten in het jaarverslag of het MVO-verslag 2014.
G4-10: a. Report the total number of employees by employment contract and gender. b. Report the total number of permanent employees by employment type and gender. c. Report the total workforce by employees and supervised workers and by gender. d. Report the total workforce by region and gender. e. Report whether a substantial portion of the organization's work is performed by workers who are legally recognized as self-employed, or by individuals other than employees or supervised workers, including employees and supervised employees of contractors. f. Report any significant variations in employment numbers (such as seasonal variations in employment in the tourism or agricultural industries).	2. Beschrijving van de organisatie	
G4-11: Report the percentage of total employees covered by collective bargaining agreements.	2. Beschrijving van de organisatie	
G4-12: a. Describe the organization's supply chain.	I-SEC Nederland B.V. kent voor haar primaire functie – naast de eigen medewerkers - één relevante leveranciersgroep: de medewerkers die op basis van een oproepcontract worden ingehuurd. De klanten zijn de luchthaven Schiphol en de bedrijfspanden van Jones Lang Lasalle/Intel.	
G4-13: a. Report any significant changes during the reporting period regarding the organization's size, structure, ownership, or its supply chain, including: . Changes in the location of, or changes in, operations, including facility openings, closings, and expansions	N.v.t.	

. Changes in the share capital structure and other capital formation, maintenance, and alteration operations (for private sector organizations) . Changes in the location of suppliers, the structure of the supply chain, or in relationships with suppliers, including selection and termination		
G4-14: a. Report whether and how the precautionary approach or principle is addressed by the organization.	I-SEC Nederland B.V. voert een beleid van continu risk assessment o.b.v. de ontwikkelingen in Nederland en de wereld. Dit risicomanagement vormt de basis voor de bedrijfsvoering van I-SEC Nederland B.V.	
G4-15: a. List externally developed economic, environmental and social charters, principles, or other initiatives to which the organization subscribes or which it endorses.	Geen.	
G4-16: a. List memberships of associations (such as industry associations) and national or international advocacy organizations in which the organization: Holds a position on the governance body Participates in projects or committees Provides substantive funding beyond routine membership dues Views membership as strategic This refers primarily to memberships maintained at the organizational level.	Geen.	
Identified Material Aspects and Boundaries		
G4-17: a. List all entities included in the organization's consolidated financial statements or equivalent documents. b. Report whether any entity included in the organization's consolidated financial statements or equivalent documents is not covered by the report.	2. Beschrijving van de organisatie - Jaarrekening 2014	De financiële gegevens zijn weergegeven in de jaarrekening 2014. Alleen daar waar deze gegevens niet-concurrentiegevoelig zijn, worden deze ontsloten in het jaarverslag of het MVO-verslag 2014.
G4-18: a. Explain the process for defining the report content and the Aspect Boundaries. b. Explain how the organization has implemented the Reporting Principles for Defining Report Content	3. Materiële MVO-onderwerpen 7. GRI-informatie	

G4-19: a. List all the material Aspects identified in the process for defining report content.	7. GRI-informatie	

G4-20: a. For each material Aspect, report the Aspect Boundary within the organization, as follows:
  Report whether the Aspect is material within the organization
  If the Aspect is not material for all entities within the organization (as described in G4-17), select one of the following two approaches and report either:
– The list of entities or groups of entities included in G4-17 for which the Aspect is not material or – The list of entities or groups of entities included in G4-17 for which the Aspects is material
  Report any specific limitation regarding the Aspect Boundary within the organization
	3. Materiële MVO-onderwerpen
	
	7. GRI-informatie
	
	De grenzen van de invloedsfeer / impact van I-SEC Nederland B.V. zijn beperkt tot haar werkgebied op de luchthaven Schiphol en de bedrijfspanden van Jones Lang Lasalle/Intel.	

G4-21: a. For each material Aspect, report the Aspect Boundary outside the organization, as follows:
  Report whether the Aspect is material outside of the organization
  If the Aspect is material outside of the organization, identify the entities, groups of entities or elements
for which the Aspect is material. In addition, describe the geographical location where the Aspect is
material for the entities identified
  Report any specific limitation regarding the Aspect Boundary outside the organization
	3. Materiële MVO-onderwerpen
	
	7. GRI-informatie	

G4-22: a. Report the effect of any restatements of information provided in previous reports, and the reasons for such restatements.	N.v.t.	
G4-23: a. Report significant changes from previous reporting periods in the Scope and Aspect Boundaries.	N.v.t.	
Stakeholder Engagement		
G4-24: a. Provide a list of stakeholder groups engaged by the organization.	3. Materiële MVO-onderwerpen 7. GRI-informatie	
G4-25: a. Report the basis for identification and selection of stakeholders with whom to engage.	3. Materiële MVO-onderwerpen 7. GRI-informatie	

G4-26: a. Report the organization's approach to stakeholder engagement, including frequency of engagement by type and by stakeholder group, and an indication of whether any of the engagement was undertaken specifically as part of the report preparation process.	3. Materiële MVO-onderwerpen 7. GRI-informatie	
G4-27: a. Report key topics and concerns that have been raised through stakeholder engagement, and how the organization has responded to those key topics and concerns, including through its reporting. Report the stakeholder groups that raised each of the key topics and concerns.	3. Materiële MVO-onderwerpen 7. GRI-informatie	
Report Profile		
G4-28: a. Reporting period (such as fiscal or calendar year) for information provided.	2014	
G4-29: a. Date of most recent previous report (if any).	Augustus 2013.	
G4-30: a. Reporting cycle (such as annual, biennial).	Jaarlijks.	
G4-31: a. Provide the contact point for questions regarding the report or its contents.	info@isecnederland.nl	
G4-32: a. Report the 'in accordance' option the organization has chosen. b. Report the GRI Content Index for the chosen option (see tables below). c. Report the reference to the External Assurance Report, if the report has been externally assured. GRI recommends the use of external assurance but it is not a requirement to be 'in accordance' with the Guidelines.	In Accordance – Core 7. GRI-informatie N.v.t.	
G4-33: a. Report the organization's policy and current practice with regard to seeking external assurance for the report. b. If not included in the assurance report accompanying the sustainability report, report the scope and basis of any external assurance provided. c. Report the relationship between the organization and the assurance providers. d. Report whether the highest governance body or senior executives are involved in seeking assurance for the organization's sustainability report.	N.v.t.	
Governance		
G4-34: a. Report the governance structure of the organization, including committees	2. Beschrijving van de organisatie	

of the highest governance body. Identify any committees responsible for decision-making on economic, environmental and social impacts.		
Ethics and Integrity		
G4-56: a. Describe the organization's values, principles, standards and norms of behavior such as codes of conduct and codes of ethics.	6. Verklaring ethiek en integriteit	

5.B Specific Standard Disclosures

Onderwerp	Antwoord	Impact	Aanvullende informatie en verbeteringen
Economic			
EC 9: Proportion of spending on local suppliers at significant locations of operation	100%	Hoog	▪ 2014 heeft in teken gestaan van de aanbesteding met als positief resultaat 2 nieuwe contracten met de luchthaven. Tevens is het contract met zowel JLL als Europol verlengd.
Environmental			
EN15: Direct greenhouse gas (GHG) emissions (Scope 1)	Onderzoek voor 2014 vindt plaats in Q1 van 2015	Beperkte impact wegens arbeidsintensieve organisatie	▪ Paperless werken ▪ Verdere innovatie digitalisering ▪ Terugdringen printgedrag ▪ Duurzaam wagenpark
EN16: Energy indirect greenhouse gas (GHG) emissions (Scope 2)	Onderzoek voor 2014 vindt plaats in Q1 van 2015	Beperkte impact wegens arbeidsintensieve organisatie	
Social			
Labor Practices and Decent Work			
LA1: Total number and rates of new employee hires and employee turnover by age group, gender and region	Zie tabel 1 tot en met 4 in hoofdstuk 2	Hoog	2. In 2014 hebben we minder instroom gehad ten opzichte van andere jaren, in verband met de aanbesteding en de verwachte reductie in gevraagde uren.
LA4: Minimum notice periods regarding operational changes, including whether these are specified in collective agreements	Conform CAO minimaal 1 maand voor de wijziging.	Gemiddeld	3. In verband met de verwachte veranderingen in de personeelsvraag vanuit de luchthaven, is lange tijd de insteek geweest dat medewerkers met een bepaalde tijd contract geen verlenging zouden krijgen. Zodra bekend was dat I-SEC 2 contracten gegund had

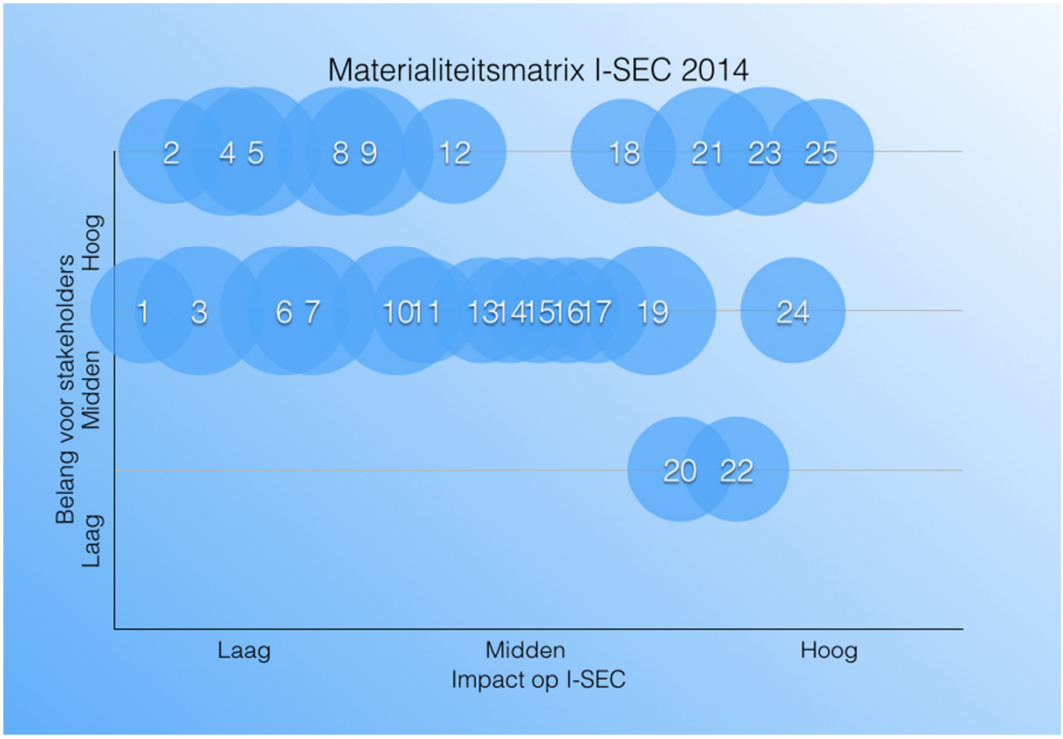
			gekregen, konden de bepaalde tijd contracten alsnog verlengd worden.
LA5: Percentage of total workforce represented in formal joint management–worker health and safety committees that help monitor and advise on occupational health and safety programs	100%	Hoog	4. In 2014 zijn we gestart met het verleggen van de focus binnen de verzuimbegeleiding naar duurzame inzetbaarheid en het huis van werkvermogen. Medewerkers worden via deze werkwijze gestimuleerd om zelf in beweging te komen om zo de terugkeerdrempel te verlagen. Het vergroten van de zelfredzaamheid is hierbij het speerpunt.
LA6: Type of injury and rates of injury, occupational diseases, lost days, and absenteeism, and total number of work-related fatalities, by region and by gender	17 werk gerelateerde ongevallen, waarvan 4 ongevallen hebben geleid tot een ziekmelding.	Gemiddeld	Aantal bedrijfsongevallen 2012: 16 2013: 8 2014: 17 In 2014 is gestart met de nieuwe Schiphol Security Lane. Dit vroeg om een verandering van werkwijze, waar de medewerkers in het begin moeite mee leken te hebben. In het vierde kwartaal heeft een ergocoach van Arbobutler ergonomisch onderzoek gedaan naar de ergonomische risico's van de nieuwe SSL. In het eerste kwartaal van 2015 zullen alle teamleaders getraind worden om de medewerkers op de lane te adviseren hoe ze arbo verantwoord kunnen werken. Hierdoor hopen we het aantal bedrijfsongevallen te verminderen.
LA9: Average hours of training per year per employee by gender, and by employee category	Zie figuur 7, pagina 13	Midden	Zie de uitgebreide toelichting onder Labour, pagina 12 en 13
LA10: Programs for skills management and lifelong learning that support the continued employability of employees and assist them in managing career endings	iv. Talent Development v. Opleidingsplan vi. Individuele loopbaanbegeleiding vii. Loopbaantraining	Midden	Zie de uitgebreide toelichting onder Labour op pagina 13 en 14

LA11: Percentage of employees receiving regular performance and career development reviews, by gender and by employee category	100%	Hoog	De digitale workflow is ingericht waardoor elke leidinggevende een signaal krijgt in zijn persoonlijke omgeving, wanneer het functionerings- of beoordelingsgesprek dient plaats te vinden.
LA14: Percentage of new suppliers that were screened using labor practices criteria	0%	Laag	Hier zullen we vanaf 2015 een start mee maken.
LA15: Significant actual and potential negative impacts for labor practices in the supply chain and actions taken	xi. Onzekerheid aanbesteding xii. Baanonzekerheid xiii. Werk en rusttijden	Hoog	Zodra de uitslag van de aanbesteding bekend was, hebben we zo snel mogelijk gecommuniceerd om onzekerheid bij de medewerkers weg te nemen.
LA16: Number of grievances about labor practices filed, addressed, and resolved through formal grievance mechanisms	Zie tabel 11 en figuur 9 op pagina 16.	Midden	Mechanismen ter ondersteuning: • Vertrouwenspersonen 5. Klachten adviescommissie Aanvullende activiteiten: 6. Trainingsdagen voor de vertrouwenspersonen.
Society			
SO1: Percentage of operations with implemented local community engagement, impact assessments, and development programs	iii. Alphen a/d Rijn project – pagina 16 iv. Arbeidsritme plek – pagina 13 en 14 v. Stage plaatsen ROC – pagina 16	Midden	7. Vanuit het Alphen a/d Rijn project zijn 8 medewerkers ingestroomd, waarvan 6 medewerkers nog steeds werkzaam zijn. 8. De arbeidsritme plek die we hebben gecreëerd voor bedrijven binnen ons netwerk, is door 3 bedrijven gebruikt waarbij 2 medewerkers succesvol arbeidsritme hebben opgedaan. 9. Voor een groep van 20 studenten aan het ROC, hebben we een stageplaats aangeboden zodat ze hun beveiliger II opleiding kunnen afronden.
SO2: Operations with significant actual or potential negative impacts on local communities	Geen	Laag	I-SEC Nederland B.V. is een beveiligingsbedrijf. Wij hebben geen netto negatieve impact op de lokale gemeenschap.
SO9: Percentage of new suppliers that were screened using criteria for impacts on society	Geen	Laag	Op dit moment geen, maar gaan we in toekomst wel doen.
SO10: Significant actual and potential	Geen	Laag	I-SEC Nederland B.V. is een

negative impacts on society in the supply chain and actions taken			beveiligingsbedrijf. Wij hebben geen netto negatieve impact op de lokale gemeenschap.
SO11: Number of grievances about impacts on society filed, addressed, and resolved through formal grievance mechanisms	Geen	Laag	I-SEC Nederland B.V. is een beveiligingsbedrijf. Wij hebben geen netto negatieve impact op de lokale gemeenschap.
Product Responsibility			
PR4: Total number of incidents of non-compliance with regulations and voluntary codes concerning product and service information and labeling, by type of outcomes	viii. *Schade claims van passagiers*: 135 waarvan 31 in behandeling en 104 afgehandeld. ix. *Klachten bejegening passagiers*: 57, waarvan 6 in behandeling en 51 afgehandeld. x. *Resultaten kwaliteitsmetingen 2014*: 81,8% gepakte steekproeven	Hoog	▪ Wijziging aansturingsmodel → focus op eigen verantwoordelijkheid ▪ Registratie in nieuw systeem → professionalisering. ▪ Nieuw customer service team ▪ Verandering van procedures → professionalisering. ▪ Briefen van medewerkers met als onderwerp de gastvrijheid en bejegening naar passagiers.
PR5: Results of surveys measuring customer satisfaction	Zie tabel 8 op pagina 12	Midden	Het passagierstevredenheidsonderzoek is uitgevoerd vanuit luchthaven Schiphol. Gastvrijheid is een van de kernwaarden van I-SEC Nederland B.V. en dus een belangrijk onderwerp binnen de algehele bedrijfsvoering.
PR8: Total number of substantiated complaints regarding breaches of customer privacy and losses of customer data	Geen	Laag	

Tabel 7: Specifieke MVO vragen

Materialiteitsmatrix 2014



Figuur 7: materialiteitsmatrix 2014

Legenda:
De materialiteitsmatrix geeft de prioriteitstelling in de MVO-onderwerpen weer, waarbij het belang van de onderwerpen is afgezet tegen de impact op I-SEC als bedrijf ('het belang voor I-SEC').

Hieronder zijn de onderwerpen weergegeven. De omvang van de respectievelijke ballonnen geeft de frequentie weer (hoe vaak de thema's zijn benoemd door de stakeholders en I-SEC: hoe groter de ballon, hoe vaker dit thema is benoemd).

De onderwerpen rechtsboven zijn de thema's met het grootste belang voor zowel de stakeholders als I-SEC. Deze onderwerpen/thema's vormen de basis voor het (MVO-) beleid en –jaarverslag.

1 Werk en rusttijden
2 Roosters
3 Aanbesteding
4 Communicatie stroom
5 Kwaliteit
6 I-SEC Gastvrij
7 Duurzame inzetbaarheid
8 Behalen KPI's
9 Financieel resultaat
10 Nieuwe Schiphol Security Lanes
11 Passagierstevredenheid
12 Doorstroom
13 Arbo verantwoord werken
14 Rustruimtes

15 Capaciteit
16 Opleidingsbeleid
17 Beveiliger II en III
18 Participatiewetgeving
19 Mobiliteit
20 Eigen Risico-dragerschap
21 Verzuimbegeleidingsstrategie
22 RI&E
23 Levering
24 Kosten
25 Schuldhulpverlening

Overzicht KPI's Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen 2014-2015

Thema	KPI	Indicator	Meting	Doelstelling 2014 – 2015
Duurzame waardecreatie	**Geïntegreerd en gestructureerd MVO-beleid**	MVO-beleid met KPI's	Materialiteitsanalyse MVO-KPI's	Geïntegreerd beleid met MVO-KPI's operationeel
Stakeholder engagement	**Gestructureerde stakeholder-dialoog**	Stakeholder-dialoog	Publicatie verslag stakeholder-dialoog	Minimaal één stakeholder-dialoog met minimaal 10 stakeholders
Medewerkerstevredenheid	**Medewerkers-tevredenheid**	Medewerkers-tevredenheids-onderzoek (MTO)	MTO-score 'Tevreden-heid'	Minimaal score 'Tevredenheid': Boven gemiddeld
Duurzaam HRM	**Invoeren Duurzaam HR-beleid**	Duurzaam HR-beleid	Duurzaam HR-beleidsdoel-stellingen	Min. 3 HR-beleidsdoel-stellingen behaald
Milieu	**CO2** **Milieu-management**	CO2 footprint Milieu-methodiek	CO2 footprint-score Feasibility study invoering ISO 14001	Nulmeting CO2 footprint incl. reductie-doelstelling Oplevering Rapport Feasibility study ISO 14001
Verantwoord ketenbeheer	**Leveranciers-dialoog en -doelstellingen**	Leveranciers-dialoog en -doelstellingen	Publicatie verslag dialoog MVO-inkoopdoelste	Leveranciers-gesprekken over MVO met min. 3 leveranciers 1. Leveranciers Code of Conduct 2. 2 Product-groepen

			llingen	duurzaam ingekocht
Transparantie	**Erkend MVO Jaarverslag**	Global Reporting Initiative (GRI) richtlijnen	GRI G4 (nieuwste versie)	Publicatie MVO Jaarverslag conform GRI G4