

# Duurzaamheidsverslag

2014



The **OUTSIDER**  
*coast*

ONS ENGAGEMENT VOOR EEN

# DUURZAAM

EN VERANTWOORD ONDERNEMEN

## Inhoudstafel

### Introductie

Visie en mission statement .....	3
Voorwoord.....	4
Over dit verslag.....	5
Onze pijlers van het duurzaam succes.....	5

### Algemeen

Bedrijfsprofiel .....	7
Historiek .....	7
The Outsider Coast op dit moment .....	8

### Maatregelen

Binnen onze organisatie .....	9
Voorbeeld in de sector .....	9
Korte en lange termijn .....	14
Bewustmaking .....	16
Sociaal engagement .....	17

### Informatie

GRI inhoudsopgave .....	19-20
Contact .....	21





# Visie en mission statement van The Outsider Coast (TOC)

WIJ WILLEN EEN BLOEIENDE ORGANISATIE UITBOUWEN DIE ALS VOORBEELD GEZIEN WORDT VOOR DE GANSE SECTOR.  
ONS LEIDEND MOTTO HIERBIJ IS:

WIJ WILLEN GEEN TEVREDEN KLANTEN,  
WERKNEMERS, AANDEELHOUDERS...

\* TEGENOVER ONZE  
AANDEELHOUDERS EN  
ANDERE BELANGHEBBENDEN  
VERBINDEN WIJ ONS OM  
TOC UIT TE BOUWEN  
TOT EEN VOORSPOEDIGE  
ORGANISATIE OP KORTE EN  
LANGE TERMIJN.

WIJ WILLEN JUICHENDE FANS

\* ZO WILLEN WIJ BOVENAL  
AAN ALLEN DIE MET ONZE  
ORGANISATIE IN AANRAKING  
KOMEN HET GEVOEL  
OVERBRENGEN DAT ZE ZICH  
ONBEZORGD AAN ONS TOE  
KUNNEN VERTROUWEN.  
EENIEDER DIEN BIJ ONS  
TE VERTREKKEN MET  
HET GEVOEL DAT ZIJN  
VERWACHTINGEN INGELOST  
OF OVERTROFFEN ZIJN.

\* WIJ GAAN DIT ALLES  
BEREIKEN DOOR HET  
DOORGEDREVEN  
IMPLEMENTEREN VAN  
SYSTEMEN DIE EEN  
CONSTANTE KWALITEIT  
GARANDEREN EN  
TEGELIJKERTIJD DEZE  
SYSTEMEN CONTINU IN  
VRAAG STELLEN EN TE  
VERBETEREN.

\* TEGENOVER DE  
MAATSCHAPPIJ IN ZIJN  
GEHEEL VERBINDEN WIJ ONS  
OM TOC UIT TE BOUWEN  
OP EEN DUURZAME WIJZE  
WAARBIJ RESPECT VOOR  
MILIEU EN MEDEMENS EEN  
VAN ONZE TOPPRIORITEITEN  
IS. OP GEBIED VAN  
MAATSCHAPPELIJK  
VERANTWOORD  
ONDERNEMEN WILLEN  
WIJ HEEL BEWUST EEN  
PIONIERSROL SPELEN.

\* VOOR ONZE KLANTEN WENSEN WIJ EEN  
BETERE PRIJS/KWALITEIT VERHOUDING  
TE BIEDEN DAN BIJ GELIJK WELKE  
CONCURRENT. VEILIGHEID VAN DE  
DEELNEMERS IS HIER EEN EERSTE ZORG.

\* AAN ONZE WERKNEMERS  
WENSEN WIJ EEN BOEIENDE  
BAAN TE BIEDEN MET  
MOGELIJKHEDEN OM  
ZICHZELF VERDER TE  
ONTPLOOIEN ZOWEL IN HUN  
SPECIFIEKE VAARDIGHEDEN,  
ALS IN HUN ALGEMEEN  
FUNCTIONEREN IN EEN  
ORGANISATIE.



## Voorwoord door Annick en Geert

TOC is een coöperatieve vennootschap, gespecialiseerd in het organiseren van sportieve evenementen sportinitiaties, teambuildings en incentives voor zowel één dag als meerdaagse. Naast het aanbieden van deze activiteiten, bieden we ook overnachtingen in 'Het kraaiennest' en twee hotelboten, de 'Karel Cogge' en de 'Jeanne Panne'. Deze laatste kan ook varend ingezet worden. Toen 18 jaar geleden The Outsider Coast werd opgericht hadden de initiatiefnemers geen idee of en waar ze zouden landen. Er bestond nog geen dergelijke organisatie aan de kust en eigenlijk stonden de Outdoor events en de buitensporten hier in België nog in hun kinderschoenen. Hoe begin je daar dan aan en wat vind je belangrijk.



Geert: " Dit aspect was bij Annick dermate belangrijk dat ze zich een hele tijd heeft afgevraagd of we in de firma onze zaken niet konden regelen met slechts 1 voertuig. Iets wat door de snelle groei niet houdbaar bleek, maar ik herinner me nog wel dat haar auto dan toch minstens over een roetfilter moest beschikken, destijds zowat de enige milieu optie die auto's hadden. Waar Annick zich focuste op het groene aspect, lag de maatschappelijke verantwoordelijkheid mij dan weer nauw aan het hart: Geïnspireerd door Patagonia ( een kledijmerk dat consequent een deel van zijn winst aan een goed doel doneerde) namen we ons voor om zo snel als mogelijk ook ons steentje bij te dragen."

Annick: " Dat werd in eerste instantie TIKI , een tehuis voor verwaarloosde en geplaatste jongeren aan wie we gratis activiteiten aanboden".

Maar ook aan onze eigen organisatie bleven we werken: Onze mission statement voorzag , voordat dat een management term werd, al in de drie P's en ondertussen merken we dat die visie die we destijds uitschreven nog altijd actueel is voor onze organisatie. We zijn ondertussen serieus gegroeid en met dit MVO rapport hopen we weer een stap vooruit te kunnen maken. "

Geert Uytterhoeven : "Zowel Annick als ik hadden echter een aantal duidelijke uitgangspunten. Vanuit een verleden in kwaliteitsaudits geloofde ik sterk in het vastleggen van procedures en werkwijzen. In Engeland , dat op dat vlak toen een ruime voorsprong had, vonden we reeds uitgewerkte kwaliteitssystemen voor outdoor monitoren en outdoor organisaties. We spendeerden toen de volle 5000 bfr om een voorbeeld systeem te mogen kopen en daarmee was een eerste stap gezet in onze Integrale Kwaliteitszorg".

Annick : " We waren daar eigenlijk wel voor een eindwerk dat ik destijds maakte voor mijn postgraduaat sport- en recreatiemanagement : ik wou een vergelijking maken tussen de milieuzorg in de Engelse outdoor organisaties en de Belgische. De zorg voor onze planeet was iets dat mij toen al sterk bezighield."



A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Geert Uytterhoeven'.

Geert Uytterhoeven, zaakvoerder

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Annick Claeys'.

Annick Claeys, zaakvoerder

## Over dit verslag

Met The Outsider Coast willen we op een heldere manier communiceren over onze organisatie. In dit eerste duurzaamheidsverslag behandelen we 2011-2012-2013. Elke drie jaren zullen we een nieuw verslag voorleggen. Waar mogelijk wordt deze focus verlengd tot de voorbije vijf jaar. We willen de lezer zicht geven op onze prestaties op economisch, sociaal en milieuvlak. Dit rapport is gemaakt volgens de GRI-richtlijnen.

In dit verslag wensen we u een zicht te geven op onze werking op het gebied van duurzaam ondernemen, door telkens terug te koppelen naar onze mission statement en onze kernwaarden.

### Onze pijlers van het duurzaam succes:



**Veiligheid en kwaliteit:** Via onze ongevallenstatistieken en andere punten hopen we duidelijk te maken dat dit voor ons primordiaal is. Op kwaliteitsvlak kenden we eveneens een gestage stijging van de klanttevredenheid : Wij hanteren hiervoor een evaluatiesysteem dat door elke klant ingevuld dient te worden. Dit systeem hanteren wij al meer dan 10 jaar en is al regelmatig aangepast wanneer het ons opportuun leek.

**Onze aandeelhouders:** Zij die van het eerste uur in ons geloofd hebben en ook bereid waren te investeren. Gedurende de laatste vijf jaar kent de firma een gestage omzetgroei van telkens een kleine 10 procent. Als uitschieter mogen we hier 2013 noteren met een groei van 17 procent.

**Onze medewerkers:** Zonder echt betrokken en tevreden werknemers kan een dienstverlenende organisatie als de onze nooit de nodige kwaliteit leveren. Er worden dan ook zeer veel inspanningen geleverd om de werknemers op alle niveaus gelukkig te houden. Dit zowel door hen extra's te gunnen als door hen te betrekken bij het beleid.





De actie Roei For Life die we 4 jaar aan een stuk organiseerden haalde diverse keren de lokale en nationale pers en was een veel groter succes ( financieel en qua impact) dan ooit verhoopt.

### TOC als pionier en voorbeeld in de sector

Wij geloven sterk in het feit dat een succesvolle organisatie de plicht heeft om voorop te lopen in zijn sector. Meer nog, we denken dat dit ook een van de noodzakelijke voorwaarden is om een leiderspositie te behouden. Waar het economisch haalbaar is, kiezen wij er dan ook steeds voor om bij de **pioniers** te horen bij initiatieven rond Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO). Concreet wil dit zeggen dat we bij de eerste lichting waren voor de groene sleutels zowel voor ons jeugdverblijfcentrum als voor onze meeting locatie. Ook zijn we (voor zover we weten) de enige organisatie in onze soort die meedoet aan Charter Duurzaam Ondernemen (in 2014 voor de vierde keer).

Ook binnen onze eigen groep, The Outsider, geloven we sterk in kruisbestuiving. De kennis en ervaring die we met The Outsider Coast opdoen tijdens de diverse acties rond MVO delen we met onze zusterorganisaties. In ruil stellen zij ook hun inzichten ter beschikking.



De Groene  
Sleutel



West-Vlaams CHARTER  
DUURZAAM ONDERNEMEN

Daar we met onze organisatie met veel jongeren in contact komen, nemen we ook graag een stukje **opvoedende rol** op ons. We zijn steeds op zoek om op een ludieke manier aan jongeren, maar ook aan andere stakeholders te tonen dat MVO best leuk kan zijn. Naar concullega 's en diverse andere stakeholders proberen we ook een voorbeeldrol te spelen en een inspiratiebron te zijn. Het behalen van het Certificaat Duurzaam Ondernemen en het winnen van de mvo award zijn voorbeelden hoe dergelijke inspanningen ons als organisatie behoorlijk wat persaandacht en dus free publicity kunnen opleveren. Daar wij met ons aanbod indirect verantwoordelijk zijn voor heel wat verplaatsingen richting de kust, zoeken wij ook steeds naar manieren om onze klanten dit op zo een bewust mogelijke manier te laten doen.

Van in den beginne stond het voor ons vast dat zo gauw het haalbaar was, we de kracht van onze organisatie ook gingen inzetten **ten bate van de maatschappij**.

Na de inzet voor Roei For Life zetten we ons nu in voor het begeleiden van mindervaliden tijdens het skieën. Het skieën met mindervaliden bleek leuker dan verwacht en leverde ons, naast ontelbare mooie momenten, ook de MVO award op.

Er waren echter ook tal van kleinere initiatieven, die elk op zich vermeldenswaard blijken.

# 1. Bedrijfsprofiel

## 1.1 Historiek

In 1996 werd The Outsider Coast opgericht als dochtermaatschappij van The Outsider met als zaakvoerders Annick Claeys en Geert Uytterhoeven.

The Outsider Coast is een coöperatieve vennootschap, gespecialiseerd in het organiseren van sportieve evenementen, sportinitiaties, teambuildings en incentives. Naast het aanbieden van deze activiteiten, bieden we ook overnachtingen aan in Nieuwpoort in drie verschillende centra: Het Kraaiennest en twee hotelboten, de 'Karel Cogge' en de 'Jeanne Panne'. Deze laatste kan ook varend ingezet worden.

Het Kraaiennest doet ook dienst als uitvalsbasis voor talrijke sportieve activiteiten. Voor onze zee- en strandactiviteiten beschikken we over twee Beach clubs nl 'de Kwinte' in Westende en 'OSRC' in Oostende.

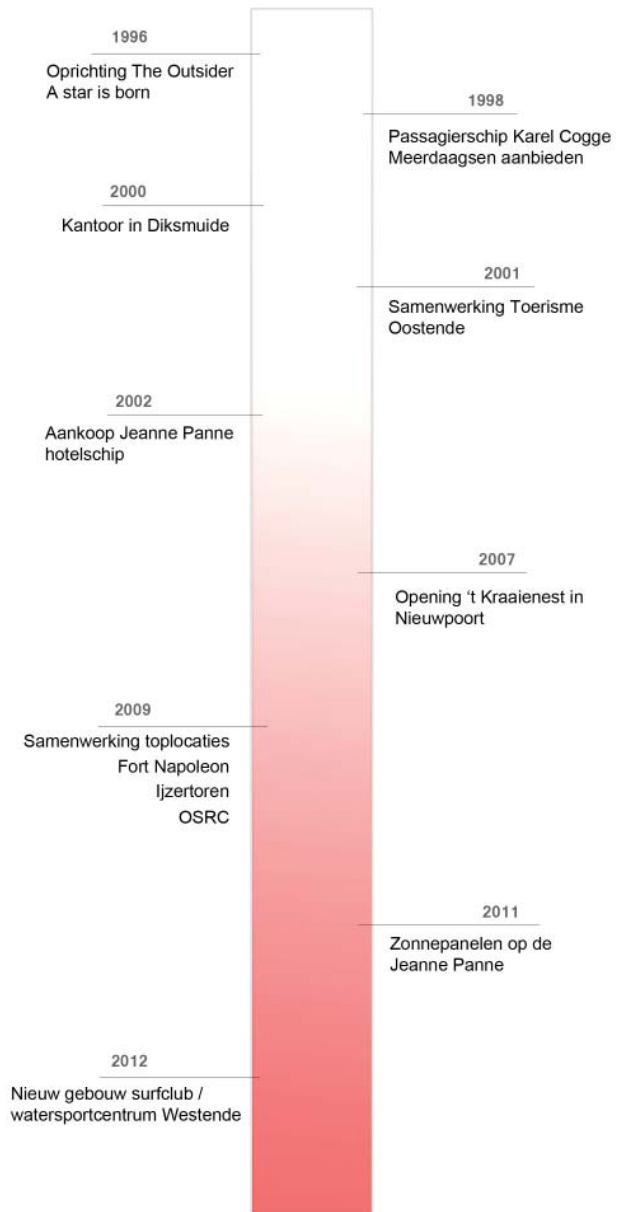
Voor themagerichte teambuildings hebben we overeenkomsten met een aantal unieke locaties zoals 'Fort Napoleon' in Oostende, 'Domein Raversijde' in Raversijde en 'De IJzertoren' in Diksmuide.

Tot het activiteitenpakket horen als standaardactiviteiten praktisch alle denkbare zee en strandporten alsook activiteiten op het binnenwater (kajak, vloten,..)

We beschikken ook over twee touwenparcours, klimmuur, laserbattle terrein, een kampeerweide, etc.

In het B2B gamma zitten de klassieke teambuildings, een aantal uniek themagerichte activiteiten (met of zonder begeleiding van bedrijfspsychologen) alsook de organisatie van grote Family days.

### Geschiedenis The Outsider Coast



## 1.2 The Outsider Coast op dit moment

Met The Outsider Coast zijn we erin geslaagd om een van de belangrijkste spelers te worden in ons marktsegment: als aanbieder van initiatieven in de diverse zeesporten hebben we op dit moment geen weet van een andere organisatie die ons benadert op het gebied van aantal deelnemers.

Als **event organisator** behoren we ook tot de grotere van de West-Vlaamse bureaus. Alhoewel dit niet altijd een even duidelijke afgebakende sector is, kunnen we toch zeggen dat we in onze niche van actieve teambuildings bij de top drie behoren. Onze omzet is in de loop der jaren gestegen naar iets minder dan een miljoen euro.

**8** vaste medewerkers

**45.000** klanten per jaar

**35** extra medewerkers

**967.000** omzet



Het voornaamste **werkgebied** is momenteel de kust (met zwaartepunt op het gebied De Panne tot Oostende) en het Brugse ommeland.

Wij hebben hier een aantal unieke locaties in eigen beheer en daarnaast hebben we samenwerkingsverbanden met een aantal andere sites.

Het Kraaiennest te Nieuwpoort, Beachclub 'de Kwinte' en Beachclub 'OSRC' zijn onze vaste vertreklocaties. In het Fort Napoleon te Oostende, domein Raversijde en de IJzertoren hebben we specifieke programma's ontwikkeld.

We werken echter ook vaak op andere locaties naargelang de vraag van de klant. Zo hebben we voor elke kustgemeente wel een go-cart rally klaar liggen en zijn er al themaprogramma's in verschillende steden en gemeentes in de Westhoek en het Heuvelland gepasseerd.

Het publiek dat we aanspreken is ook vrij divers.

In de maanden april, mei en september komen **vele scholen** bij ons voor de invulling van hun sportdag. Diverse groeperingen (vzw's, sportdiensten, vriendengroepen) passeren het ganse jaar door voor hetzij een volledig weekend, hetzij een losse activiteit.

De zomermaanden zijn dan weer stevig gevuld met zomerkampen, zowel in eigen beheer als in onder aanneming voor andere organisaties.

De werking naar **individuele toeristen** is vooralsnog beperkt en hier zit mogelijk nog een groeipotentieel.

In **de B to B** verkoop tenslotte zit de laatste vijf jaar onze grootste groei. Hier bieden we ook meer en meer totaalpakketten aan met, indien gewenst, catering, vervoer, geschikte seminarielocatie, enz.



## 2. Duurzaam werken binnen onze organisatie:

### 2.1 “Wij willen een bloeiende organisatie uitbouwen die als voorbeeld gezien wordt”

Van in den beginne hebben we de bedoeling gehad om van The Outsider Coast een voorbeeldorganisatie te maken. Naast een – voor de hand liggend – streven naar een financieel gezonde onderneming, zat er ook van meet af aan een bekommernis voor maatschappij en milieu ingebed in onze werkwijzen. Hoewel de term ‘MVO’ destijds nog niet echt ingeburgerd was, hadden wij in onze mission statement al oog voor een groot aantal aspecten van de drie P’s (People, Planet, Profit).

Met onze activiteiten en logement hebben we steeds gezocht om voor te lopen op de wettelijke vereisten en de lat hoog te leggen.



Als destijds Toerisme Vlaanderen op de proppen kwam met de vereisten voor erkenning voor **jeugdlogies** hebben wij ervoor gezorgd om meteen bij de eerste lichter te horen die hiermee conform was.

Toen de **toegankelijkheidslabels** werden ingevoerd waren wij eveneens bij de eerste lichter die een dergelijk label aan de toegang mochten ophangen.

**De Groene Sleutel** voor jeugdlogies hebben wij ook behaald vanaf het eerste jaar dat deze ingevoerd werd. Zo waren we de eerste West-Vlaamse meeting locatie die de Groene Sleutel heeft behaald voor deze categorie.

Ondertussen hebben wij reeds driemaal het **West - Vlaams Charter Duurzaam Ondernemen** getekend en behaald en we zijn hoopvol dat we dit in het voorjaar 2015 opnieuw mogen doen. Dit certificaat ( een initiatief van de POM West-Vlaanderen) is een bekroning voor diverse inspanningen die we telkens in de loop van het jaar volbrengen op het vlak van MVO. Naast deze leuke erkenning is het waarschijnlijk nog veel belangrijker dat we intern aan den lijve voelen dat dit onze onderneming op diverse vlakken vooruit helpt. Ook hier menen we dat we een van de enige organisaties in onze sector zijn die hier zo ver in gaan en hopen we hiermee andere organisaties te inspireren.



### Realisaties in het kader van het Charter Duurzaam Ondernemen

- Versterken communicatie rond duurzaam ondernemen, Groene Sleutel, etc. (2011-2012)

Ondanks dat we een doordacht beleid hadden en reeds over een aantal labels beschikten, was de communicatie hierrond miniem. In deze cyclus hebben we dan ook extra aandacht hieraan besteed: de mission statement opgehangen in de bar, op de site gepubliceerd, het logo van de Groene Sleutel werd ingevoegd op de site en de diverse flyers, etc.



## 2.2 "Aan onze werknemers wensen wij een boeiende baan te bieden met mogelijkheden om zichzelf verder te ontplooiën zowel in hun specifieke vaardigheden, als in hun algemeen functioneren in een organisatie".

**2** zaakvoerders

**4** vaste medewerkers bedienden

**2** vaste medewerkers arbeiders part time

**4** seizoensarbeiders bedienden

**8** zelfstandigen in onderaanneming

**10** dagcontracten, korte contracten bepaalde duur

**10** jobstudenten

De kwaliteit van onze diensten staat of valt met onze medewerkers. Hier is hun bekwaamheid voor ons even belangrijk als hun welzijn en verbondenheid met onze organisatie. Wij investeren dan ook enorm veel energie, budget en tijd in de begeleiding van onze medewerkers.

Naast een opleiding van 8 dagen wordt eenieder ook gestimuleerd om zich verder te bekwamen. Of onze sportmonitoren nu in vast dienstverband werken of op freelance basis (jobstudenten, seizoenscontracten, zelfstandigen in bijberoep) met elk van hen wordt gekeken welke bijscholingen, cursussen of extra vaardigheden nuttig kunnen zijn. De kosten van deze opleiding worden steeds gedeeltelijk door onze organisatie gedragen.

Ook wordt voor ieder van de medewerkers een coachingsysteem uitgewerkt waarbij getracht wordt hun prestaties naar een hoger niveau te brengen.

In een vaak veranderende omgeving en met veel jonge mensen in onze organisatie lijkt het ons evident dat we maximaal van ons menselijk potentieel gebruik maken om onze werkwijzen en systemen verder te ontwikkelen. We streven dan ook naar een grote betrokkenheid van de medewerkers op alle niveaus.

Met de vaste kern houden we maandelijks een vergadering waarbij we tot een ganse dag uittrekken om aan onze organisatie te sleutelen. In november houden we met deze groep telkens een zogenaamde 'herfstbezinging' waarbij we op locatie twee dagen stilstaan bij het afgelopen seizoen.



De sportmonitoren verzamelen we maandelijks in een 'beachcafe': een bijeenkomst waar bij we hun telkens een activiteit aanbieden ( vaak iets nieuws om hun niveau op te krikken). Tweemaandelijks koppelen we hieraan ook een vergadering waarbij ze hun ideeën naar voor kunnen brengen.

Sinds 2012 zijn we ook gestart met de 'gekleurde' meetings. Hier verzamelen we dan medewerkers uit alle niveaus om een ganse dag rond een bepaald thema te werken. De kleuren staan dan telkens voor de thema's: Bv. geel staat voor creativiteit. Als we hierrond werken, komen de deelnemers in gele kledij, bestaat de catering uit overwegend gele voedingswaren, etc. Ondanks (of net dankzij) die ludieke inkleuring leiden deze vergaderingen (4 kleuren per jaar) tot bevredigende resultaten.

Tenslotte worden de medewerkers ook dagelijks gestimuleerd om een inbreng te hebben. Na elke activiteit wordt er een debriefing ingevuld waar naast de noodzakelijke dingen (duur prestatie etc.) ook ruimte is voor ideeën ter verbetering van onze organisatie.

Naast hen betrekken willen we de diverse medewerkers ook belonen. Er wordt vaak enige flexibiliteit van hen gevraagd dus daar mag dan ook iets tegenover staan. Bovendien willen wij ook op dit vlak boven de concurrentie uitsteken. We waken erover dat beloning steeds marktconform is, maar we geloven vooral in sfeer, teamversterkende activiteiten (uiteraard) en diverse extra's. We vermelden hierboven reeds de 'beachcafé's' waarbij we maandelijks een samenkomst plannen met alle geïnteresseerden. Naast gewoon het leuke samenzijn bij een hapje en een drankje, koppelen we hier telkens een aangeboden activiteit aan vast. Hier streven we naar een evenwicht tussen funactiviteiten en bijscholingen/opfrissingen enz.

Het weekend dichtst bij 1 november is gereserveerd voor de Fin De Saison. Met de ganse bende trekken we er een weekend op uit en bieden we hen de nieuwste activiteiten in ons vakgebied aan.

Los van deze 'vast georganiseerde' ontspanningen stellen we tot onze vreugde vast dat op regelmatige basis door individuele medewerkers initiatieven genomen worden. Waar nodig trachten we deze te ondersteunen vanuit onze firma.

Eind 2013 zijn we gestart met een meetsysteem voor het welzijn van onze medewerkers. In een volgend rapport hopen we dan ook hier over duidelijke cijfers te beschikken.

## Realisaties in het kader van het Charter Duurzaam Ondernemen

- **Invoeren meter/peter-systeem, invoeren van opleidingsfiche (2011-2012)**

In onze organisatie komen vaak nieuwe mensen toe. Hier hebben we een systeem ingevoerd waarbij we meer zekerheid hebben dat ze de nodige info bezorgd krijgen en dat ze ook een raadsman achter de hand hebben bij onduidelijkheden.

- **Start diversiteitplan (2012-2013)**

Met dit plan hebben we een duidelijke structuur aangebracht in ons personeelsbeleid. Er werden stappen genomen ter verbetering van de integratie van onze allochtone onderhoudsman. Ook werd er extra begeleiding voorzien voor een 50-plusser.

- **Cursus Gebarentaal voor 1 medewerker (2012-2013)**

Met onze organisatie besteden we graag wat extra aandacht voor mensen met een beperking. Ook voor de auditief gestoorden wensen we zo toegankelijk mogelijk te zijn. De cursus werd met succes afgerond. De praktijk wijst wel uit dat het up to date houden van die kennis verre van evident is.

- **Meetsysteem welzijnsgevoel medewerkers (2013-2014)**

Via een regelmatige bevraging met een knipoog krijgen we zicht op de tevredenheid van onze werknemers zonder dat deze bevraging geforceerd of verplicht overkomt.





### 2.3 “Voor onze klanten wensen wij een betere prijs/kwaliteit verhouding te bieden dan bij gelijk welke concurrent. Veiligheid van de deelnemers is hier een eerste zorg”

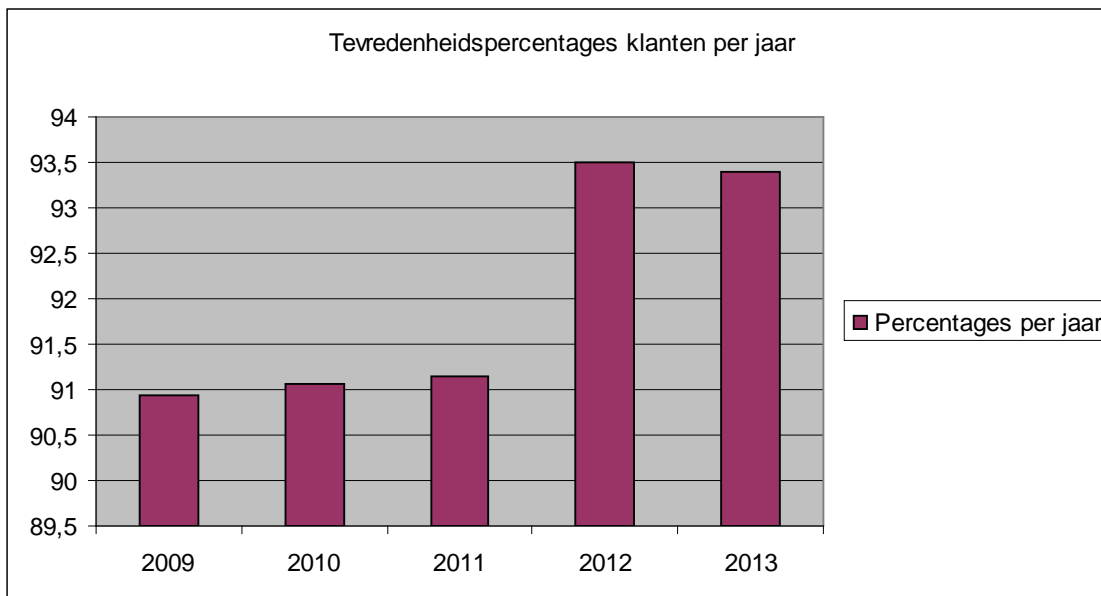
We hanteren bij TOC een aantal vaste procedures vanaf het eerste contact door de klant tot aan de facturatie en opvolging. Het doel hiervan is om een hogere kwaliteit en tevredenheid te garanderen dan bij vergelijkbare organisaties. Via dagelijkse debriefings door eigen medewerkers en consequente evaluaties van alle activiteiten stellen we ons dus dagelijks de vraag hoe het nog beter/veiliger/leuker kan.

In onderstaande grafieken van de tevredenheid van de klanten kunnen we hier ook het resultaat van zien. Naast de jaarcijfers hebben we hier ter illustratie ook de cijfers van één bepaalde activiteit en de details van een bepaald jaar getoond. Ook worden de resultaten van de afzonderlijke werknemers bijgehouden. Via een beloningssysteem (monitor van de maand) worden de medewerkers hier gestimuleerd om hun beste beentje voor te zetten. Via de cijfers per monitor en per activiteit kunnen we ook snel mogelijke problemen opsporen.

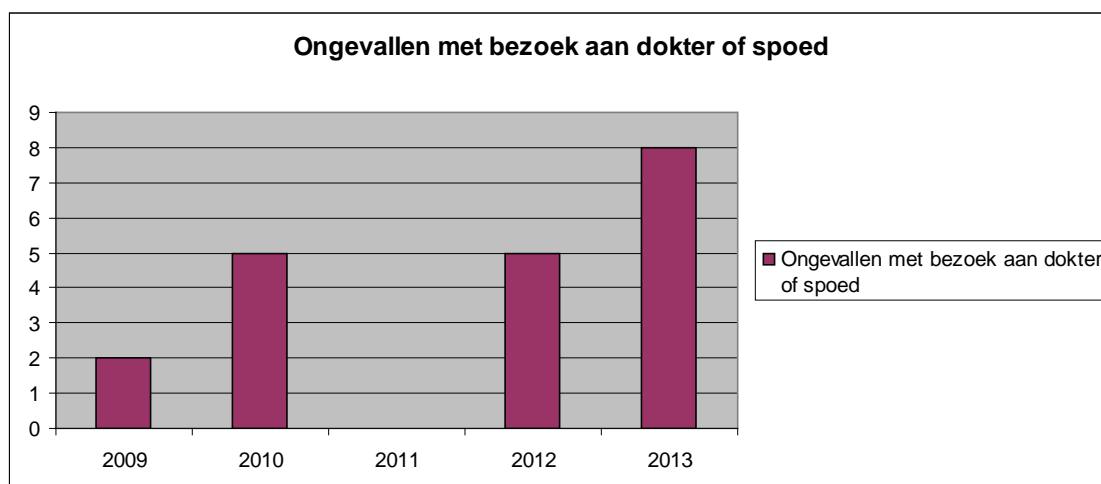
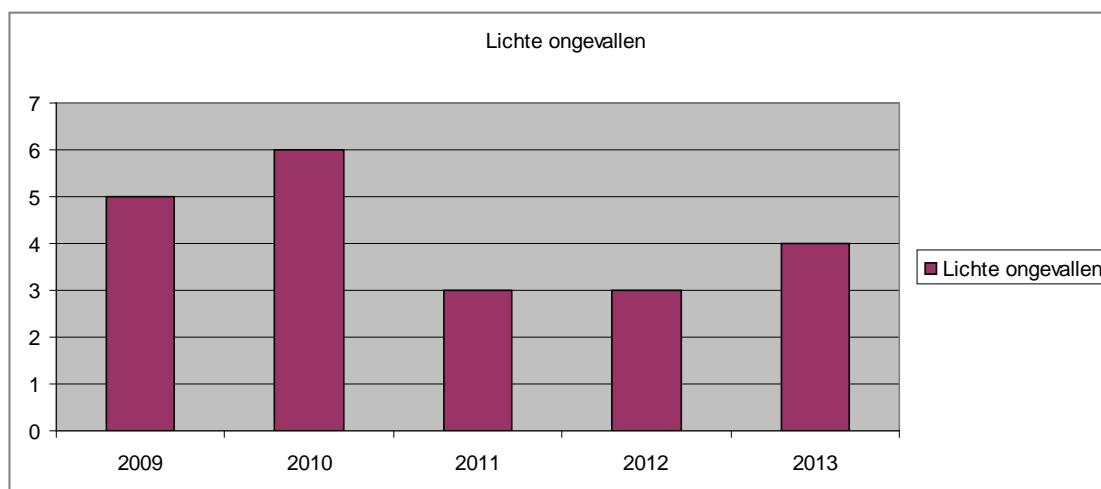
#### Realisaties in het kader van het Charter Duurzaam Ondernemen

- Opleiding Preventieadviseur (2012-2013)

Zowel naar onze klanten als naar onze werknemers toe hechten wij zeer veel belang aan de veiligheid. Via deze cursus willen we onze kennis op dit vlak nog verhogen

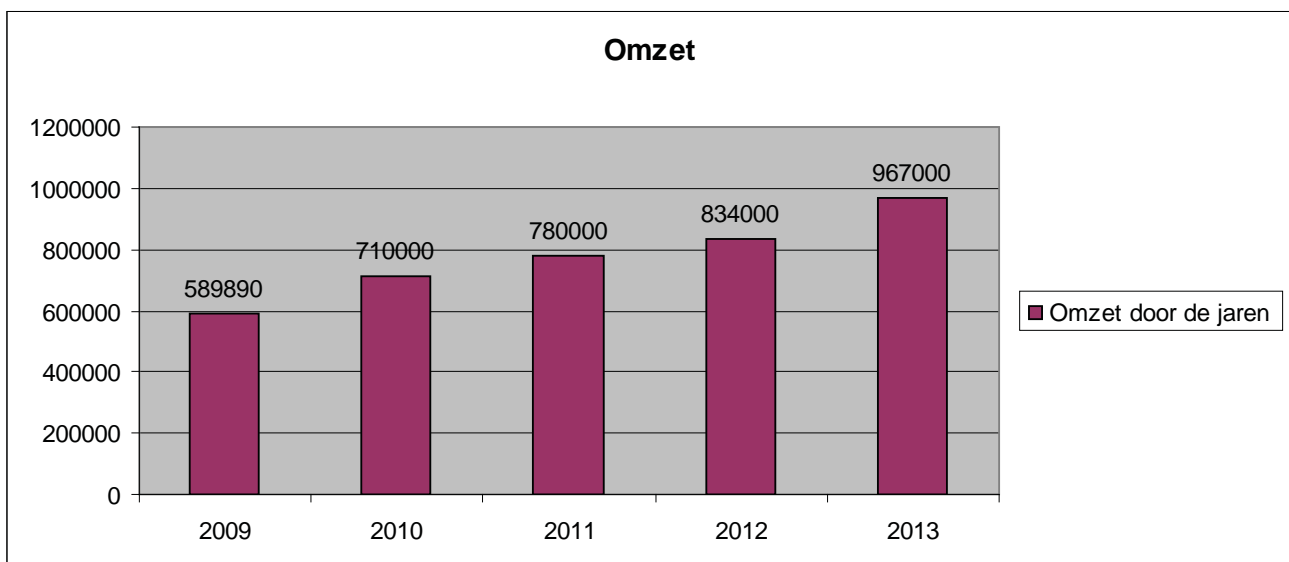
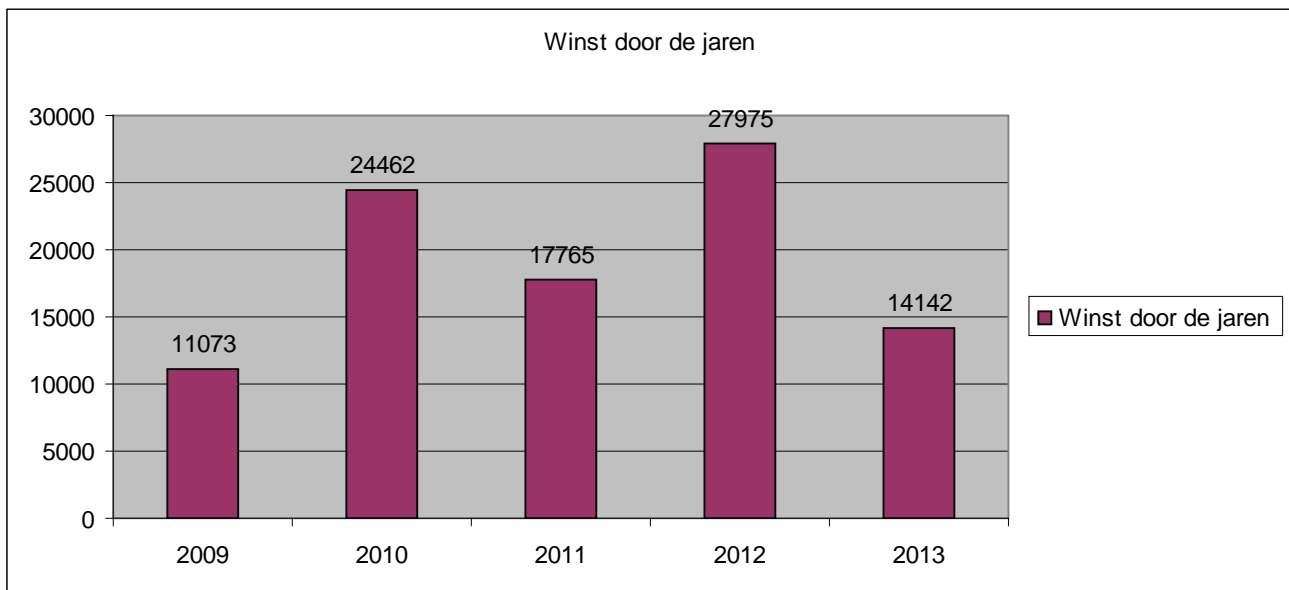


Gezien de avontuurlijke activiteiten altijd een bepaald risico inhouden volgen wij ook nauwgezet de cijfers van incidenten en accidenten op. Een aantal letsels zijn inherent verbonden aan het laten beoefenen van sport door dergelijke grote aantallen. Toch wordt elk voorval tijdens onze maandelijkse veiligheidsmeeting besproken en waar nodig worden maatregelen getroffen. Uit de grafieken zult u kunnen afleiden dat er **een stijgende lijn in zit, maar dit is echter te wijten aan het aantal deelnemers die ook gestegen is de laatste jaren**. We kunnen dit herleiden naar 0,018 promile in 2013.



## 2.4 "Tegenover onze aandeelhouders en andere belanghebbenden verbinden wij ons om TOC uit te bouwen tot een voorspoedige organisatie op korte en lange termijn."

Onze organisatie kan al reeds vele jaren terugblikken op een gestage groei. In 2009 met de eerste crisis kenden we een lichte dip in de omzet die het jaar daarop echter ruimschoots gecompenseerd werd. Voor 2013 kenden we weer een sterke stijging. Wat de winstcijfers betreft zijn die reeds jaren positief, al moeten we hier wel bij opmerken dat procentueel gezien deze een dalende tendens vertonen. Hier ligt zeker nog een uitdaging naar de toekomst.

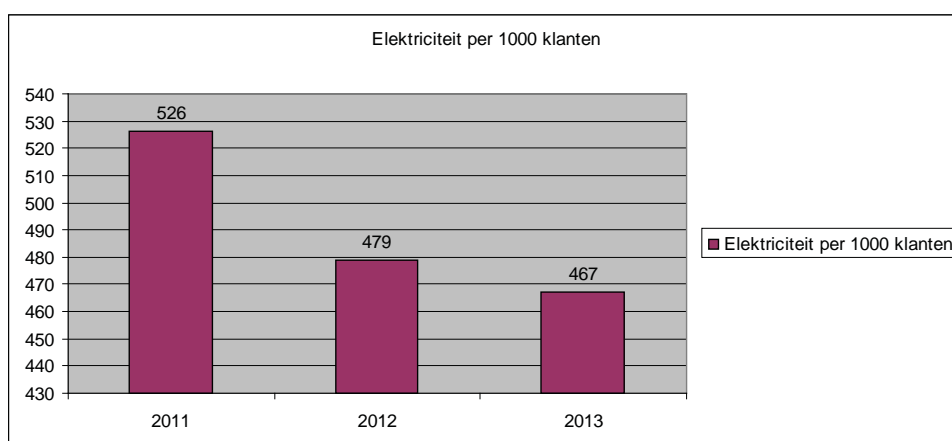
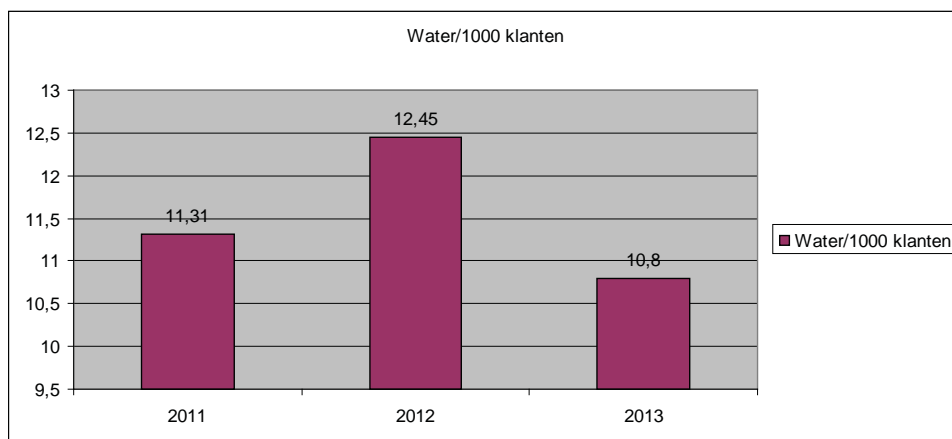




## 2.5 “Tegenover de maatschappij in zijn geheel verbinden wij ons om TOC uit te bouwen op een duurzame wijze waarbij respect voor milieu en medemens een van onze topprioriteiten is. Op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen willen wij heel bewust een pioniersrol spelen.”

Als natuursportonderneming is de zorg voor het leefmilieu en de aarde van in het begin een aandachtspunt geweest. Toen we in 2006 het centrum “Het Kraaiennest” oprichtten hebben we dan ook maximaal gekeken naar het duurzame karakter van dit gebouw: gebruik regenwater, zonnepanelen voor zowel warm water als elektriciteit, de juiste isolatie, .. met alles werd rekening gehouden.

In onderstaande grafieken zien we een continue lichte stijging van ons verbruik, dit ondanks diverse maatregelen om ons verbruik te optimaliseren. Als we echter het stijgend aantal klanten mee in rekening brengen, merken we toch, zeker voor elektriciteitsgebruik, een gestage daling van de ecologische afdruk per klant. Gezien het ruime gebruik van regenwater in onze gebouwen, wordt het waterverbruik ook fel beïnvloed door de gevallen neerslag. In 2013 hebben we ook tellers op dit gebruik geplaatst, maar voor dit rapport kunnen we hier nog geen bruikbare vergelijkingen uithalen.



## Bewustmaking

Daar we veel met jeugd werken, en gezien de meeste van onze medewerkers een pedagogische achtergrond hebben, vinden we het ook onze taak om aan bewustmaking rond deze problematiek te doen. Om niet te belerend over te komen, hebben we in onze centra diverse ludieke infopanelen aangebracht die jong en oud confronteren terwijl ze ook een glimlach teweegbrengen.

Een voorbeeld van een andere ludieke manier om hier een mentaliteitswijziging mee mogelijk te maken zijn onze elektrische bakfietsen: Zij worden gratis ter beschikking gesteld van de hier verblijvende groepen zodat ze op een milieuvriendelijke en toch hippe manier hun inkopen kunnen gaan doen. Via een bagage-ophaalsysteem worden de klanten ook gestimuleerd om met het openbaar vervoer naar hier te komen.

Met onze organisatie pikken we ook graag in op bewustmakende initiatieven: We doen dus mee aan zaken als 'dikke truien dag' of 'donderdag veggiedag'. Aan ons cliënteel stellen wij ook altijd de 'donderdag veggiedag' voor. Uiteraard laten wij hen de keuze hier wel of niet aan mee te doen.





## Sociaal engagement

Ons sociaal engagement uit zich op twee vlakken : intern via ons personeelsbeleid en extern door een aantal grote en kleine acties die we op touw gezet hebben of ondersteunen .

In 2012 hebben we een diversiteitplan opgemaakt teneinde ons personeelsbeleid op dit vlak te optimaliseren. Momenteel kunnen we stellen dat dit, gezien de grootte van onze onderneming , naar behoren is ingevuld. Zo namen we twee 50 plussers in dienst (1 is helaas weer vertrokken) en stellen we een onderhoudsmedewerker van Tsjetsjeense afkomst te werk. In 2012 gaven we ook de kans aan een langdurige werkloze om via een stage bij ons terug voeling te krijgen met de arbeidsmarkt. Waar dit door omstandigheden in 2013 niet gebeurd is, zijn wij echter steeds bereid om dergelijke initiatieven een nieuwe kans te geven in de toekomst.

Met The Outsider Coast ondersteunen we een aantal lokale initiatieven en goede doelen:

Het noodinternaat van Koksijde kan al jaren op regelmatige basis gebruik maken van ons aanbod tegen een vergoeding van slechts 25 % van de normale kostprijs.

Jaarlijks worden er ook een aantal gratis initiatiedagen aangeboden aan andersvaliden. We hebben ook gekeken om bepaald sportmateriaal aanpasbaar te maken aan deze doelgroep.

Voor de middagmaaltijden van het personeel hebben we een systeem waarbij iedereen een bijdrage betaalt die de kostprijs licht overstijgt. Deze surplus wordt dan telkens aan een goed doel geschonken.

In 2008 hebben we de actie 'Roei for life' opgestart. Hierbij roeiden we dan telkens, tijdens de wintermaanden vanuit ons centrum naar de locatie van het Glazen huis van Studio Brussel. Deze actie is uitgegroeid tot een van de grotere en bekendere acties van heel dit gebeuren. Met een gemiddelde opbrengst van meer dan 20.000 euro per editie en een opkomst van meer dan 100 roeiers blijft dit voor onze organisatie een van de meer memorabele momenten.

Als opvolger hiervan zijn we gestart met het ondersteunen van skivakanties (ingericht door Anvasport en To Walk Again) voor andersvaliden: We leveren voor vier weken monitoren voor de begeleiding, logistiek materieel en knowhow. De kosten van deze operatie worden gedragen door zowel onze organisatie als door onze medewerkers die gratis begeleiding aanbieden. Met deze actie wonnen we trouwens in 2012 de Award duurzaam ondernemen en waren we genomineerd voor de 'sustainability award' (uiteindelijk tweede plaats). Een van de juryleden merkte toen op dat het opvallendste aan ons project was dat het vooral aantoonde **dat duurzaamheid en plezier hand in hand kunnen gaan. Iets wat misschien wel een rode draad is doorheen heel het duurzaamheidsbeleid van onze organisatie.**



Via een aantal contacten die wij hebben met de onderwijswereld ( bachelors uit Brugge, Heverlee en Torhout - KU Leuven en Kortrijk,...) trachten we ook onze visie en ideeën uit te dragen. Zo geven de twee zaakvoerders en sommige medewerkers een aantal gastcolleges aan deze onderwijsinstellingen en zijn er ook mensen van onze onderneming betrokken in denkcellen over deze opleidingen.

Ook binnen de beroepsfederatie van de natuursportondernemingen trachten we het belang van duurzaam ondernemen te benadrukken. Hier hopen we weer een inspiratiebron of voorbeeld te zijn.

Dit laatste trachten we ook minimaal binnen the outsider groep te zijn, waar wij we in ruil hopen om ook van de andere ondernemingen in deze groep van alles te kunnen opsteken.

## Realisaties in het kader van het Charter Duurzaam Ondernemen:

- **Cursus eco driving – inrichten veilige fietsstalling voor medewerkers (2011-2012)**

Via deze acties trachten we onze medewerkers te stimuleren om de voetafdruk van het woon-werkverkeer en van de verplaatsingen met de bedrijfsvoertuigen te verkleinen.

- **Insectenhotel (2012-2013)**

Speciaal naar onze jongere deelnemers toe, maar ook omdat het gewoon leuk is, bouwden we op onze site het “Buggingham Palace” een nieuwe thuis voor wilde bijen en andere insecten.

- **Deelname afvalpreventiecampagne “Let’s do it in de vuilnisbak” (2013-2014)**

Met de organisatie claimden we op de bijhorende website twee braakliggende terreinen in de buurt die we afvalvrij houden.

## Bijlage:G4 Inhoudsopgave

<b>G4 Inhoudsopgave</b>			
<b>G4 STANDAARD INFORMATIEVOORZIENING</b>			
<b>GRI</b>	<b>Disclosure</b>	<b>Rapporteringsniveau</b>	<b>Verwijzing</b>
<b>1. Strategie en Analyse</b>			
<b>G4.1</b>	Een verklaring van raad van bestuur over relevantie van duurzame ontwikkeling voor de organisatie en haar strategie	Volledig	p 3, 4
<b>2. Organisatieprofiel</b>			
<b>G4.3</b>	Naam van de organisatie	Volledig	p 3
<b>G4.4</b>	Voornaamste merken, producten en/of diensten	Volledig	p 4
<b>G4.5</b>	Locatie van het hoofdkantoor van de organisatie	Volledig	back
<b>G4.6</b>	Het aantal landen waar de organisatie actief is (met relevantie voor de duurzaamheidskwesities)	Volledig	p 7
<b>G4.7</b>	Eigendomsstructuur en de rechtsvorm	Volledig	p 7
<b>G4.8</b>	Afzetmarkten	Volledig	p 8
<b>G4.9</b>	Omvang	Volledig	p 8
<b>G4.10</b>	Medewerkers		p 10
<b>G4.11</b>	Percentage medewerkers dat onder een collectieve arbeidsovereenkomst valt	Volledig	p 10
<b>G4.12</b>	Beschrijf de toeleveringsketen	Volledig	p 8
<b>G4.13</b>	Significante veranderingen tijdens de verslagperiode wat betreft omvang, structuur of eigendom		nvt
<b>Betrokkenheid bij externe initiatieven</b>			
<b>G4.14</b>	Beschrijf op welke manier het voorzorgsprincipe wordt gehanteerd	Volledig	p 4
<b>G4.15</b>	Extern ontwikkelde MVO handvesten, principes of andere initiatieven die de organisatie onderschrijft	Volledig	p 4, 6
<b>G4.16</b>	Lidmaatschap van verenigingen, waarbinnen de organisatie functies uitoefent, financiële bijdragen levert of lidmaatschap als strategisch beschouwt		nvt
<b>3. Materiële Aspecten en Afbakening</b>			
<b>G4.17</b>	Operationele structuur, afbakening van het rapport	Volledig	p 7
<b>G4.18</b>	Beschrijving proces voor bepalen inhoud van het rapport en toepassing verslaggevingsprincipes	Volledig	p 3, 5
<b>G4.19</b>	Oplijsting materiële aspecten	Volledig	p 5
<b>G4.20</b>	Afbakening materiële aspecten binnen de organisatie	Volledig	p 5
<b>G4.21</b>	Afbakening materiële aspecten buiten de organisatie	Volledig	p 5
<b>G4.22</b>	Uitleg over de gevolgen van eventuele herformuleringen van eerder verstrekte informatie		nvt
<b>G4.23</b>	Significante veranderingen ten opzichte van vorige verslagperiodes ten aanzien van reikwijdte of afbakening		nvt
<b>4. Stakeholderbetrokkenheid</b>			
<b>G4.24</b>	Lijst van relevante groepen belanghebbenden die de organisatie heeft betrokken	Volledig	p 3, 5, 9-18
<b>G4.25</b>	Basis voor inventarisatie en selectie van stakeholders	Volledig	p 3
<b>G4.26</b>	Benadering van het betrekken van belanghebbenden, waaronder de frequentie ervan per type en groep belanghebbenden	Volledig	p 5, 9-18
<b>G4.27</b>	Voornaamste feedback van belanghebbenden en hoe de organisatie hierop heeft gereageerd	Volledig	p 3, 5, 9-18
<b>5. Verslag profiel</b>			
<b>G4.28</b>	Verslagperiode waarop de verstrekte informatie betrekking heeft	Volledig	p 5
<b>G4.29</b>	Datum van het meest recente verslag		nvt
<b>G4.30</b>	Verslaggevingscyclus	Volledig	p 5
<b>G4.31</b>	Contactpunt voor vragen over het verslag of de inhoud ervan	Volledig	back
<b>G4.32</b>	Core/Comprehensive GRI-inhoudsopgave	Volledig	p 5
<b>G4.33</b>	Beleid en huidige praktijk met betrekking tot het verstrekken van externe assurance van het verslag		nvt
<b>6. Bestuur</b>			
<b>G4.34</b>	De bestuursstructuur van de organisatie, met inbegrip van commissies die vallen onder het hoogste bestuurslichaam	Volledig	p 7
<b>7. Ethiek en integriteit</b>			
<b>G4.56</b>	Intern ontwikkelde missie- of beginselverklaringen, gedragscodes en uitgangspunten met belang op vlak van MVO	Volledig	p 3, 5

## G4 Inhoudsopgave

### G4 SPECIFIEKE STANDAARD INFORMATIEVOORZIENING

G4	Disclosure	Rapporteringsniveau	Verwijzing
<b>Disclosures on Management Approach (DMAs)</b>			
G4 DMA		Volledig	p 3 - 18
<b>Economisch</b>			
<b>Economische prestaties</b>			
G4 EC1	Directe economische waarden die zijn gegenereerd en gedistribueerd	Volledig	p 14
<b>Milieu</b>			
<b>Energie</b>			
G4 EN3	Energie (verbruik / opwekking) binnen de organisatie	Volledig	p 15
<b>Water</b>			
G4 EN8	Totale wateronttrekking per bron	Volledig	p 15
G4 EN9	Waterbronnen waarvoor wateronttrekking significante gevolgen heeft		
<b>Transport</b>			
G4 EN30	Significante milieugevolgen van het transport van producten en andere goederen en materialen die worden gebruikt voor de activiteiten van de organisatie en het vervoer van personeelsleden	Gedeeltelijk	p 4, 6, 18
<b>Sociaal: arbeidsomstandigheden en volwaardig werk</b>			
<b>Verhouding tussen werkgever en werknemer</b>			
	Medewerkersbetrokkenheid	Volledig	p 10-11
<b>Gezondheid en veiligheid</b>			
G4 LA6	Letsel-, beroepsziekte-, uitvaldagen- en verzuimcijfers en het aantal werkgerelateerde sterfgevallen per regio en per geslacht	Niet beschikbaar	p 10-11
<b>Opleiding en onderwijs</b>			
G4 LA9	Gemiddeld aantal uren dat een werknemer per jaar besteedt aan opleidingen per geslacht, onderverdeeld naar werknemerscategorie	Gedeeltelijk	p 10-11
G4 LA10	Programma's voor competentie management en levenslang leren die de blijvende inzetbaarheid van werknemers garanderen en hen helpen bij het afronden van hun loopbaan	Gedeeltelijk	p 10- 11
<b>Sociaal: Maatschappij</b>			
Indicator per Aspect	Disclosure	Rapporteringsniveau	Verwijzing
<b>Lokale gemeenschap</b>			
G4 SO1	Percentage activiteiten met geïmplementeerd lokaal gemeenschapsengagement, impact beoordeling en ontwikkelingsprogramma's	Volledig	p 17-18
G4 SO2	Activiteiten met een significante potentiële en actuele negatieve impact op de lokale gemeenschap	Volledig	p 17-18
<b>Sociaal: Productverantwoordelijkheid</b>			
<b>Gezondheid en veiligheid van de consument</b>			
G4 PR1	Percentage van belangrijke product- en dienstencategorieën, waarvan de gevolgen inzake gezondheid en veiligheid worden beoordeeld met het oog op verbetering	Volledig	p 12-13
<b>Etikettering van producten en diensten</b>			
G4 PR5	Beleid ten aanzien van klanttevredenheid, met inbegrip van resultaten van onderzoeken naar klanttevredenheid	Volledig	p12-13



## Contact

### Verantwoordelijke uitgever

Geert Uytterhoeven  
Brugsevaart 50  
8620 Nieuwpoort

### Redactie

Geert uytterhoeven

### Contactgegevens:

The outsider coast  
Brugsevaart 50  
8620 Nieuwpoort

058/231404

[info@theoutsidercoast.be](mailto:info@theoutsidercoast.be)

[www.theoutsidercoast.be](http://www.theoutsidercoast.be)

