

Onze bijdrage aan een betere wereld.

MVO jaarverslag 2024



VOORWOORD

Als familiebedrijf zijn wij voortdurend bezig met een lange termijn visie. Van oudsher staat een duurzame bedrijfsvoering en het op een duurzame manier samenwerken, bij ons kantoor hoog in het vaandel.

De wereld is snel aan het veranderen en helaas niet altijd de goede kant op. Wij willen een wezenlijke bijdrage leveren aan een betere toekomst van onze wereld. Normen en waarden zijn een belangrijke drijfveer bij ons handelen.

Wij hebben om die reden alweer ruim 15 jaar geleden een aantal studenten verzocht een afstudeerscriptie te maken over MVO binnen ons kantoor, dit om te kijken op welke punten wij ons op dat terrein zouden kunnen verbeteren. Vervolgens zijn we al vrij snel op MVO Niveau 3 gecertificeerd. Kort hierna hebben we tevens Niveau 4 van de MVO Prestatieladder behaald. In 2023 zijn we zelfs als eerste bedrijf in Nederland positief geauditeerd geworden op MVO Prestatieladder niveau 5.

In het kader van onze duurzaamheidsstrategie heeft onze organisatie besloten om per 2025 af te stappen van de MVO Prestatieladder en in plaats daarvan te focussen op certificering volgens EcoVadis en ISO 14001. Deze beslissing is zorgvuldig afgewogen op basis van strategische, operationele en

markttechnische overwegingen, maar met name ook omdat EcoVadis en ISO 14001 wereldwijd bekende certificeringen zijn.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen is niet iets dat je in je eentje kunt doen en daarom voelen wij het ook als onze taak om iedereen ervan te overtuigen dat je alleen maar aan een betere toekomst kunt werken door duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen bovenaan de agenda te zetten. Te beginnen natuurlijk met onze eigen stakeholders.

Gezien het feit dat MVO vaak geassocieerd wordt met stinkende schoorsteenpijpen, hebben we als eerste doel om de zakelijke dienstverleners te stimuleren om hetzelfde te doen als wat wij hebben gedaan, te weten om te inventariseren op welke gebieden hun organisatie meer duurzaam bezig kan zijn en om vervolgens die punten één voor één aan te pakken.

Meer specifiek zijn een aantal voorbeelden te noemen zoals te zorgen dat het betalingsgedrag tussen bedrijven wordt verbeterd, wanbetaling wordt aangepakt, betere arbeidsomstandigheden en scholingsmogelijkheden komen voor de medewerkers evenals hun vitaliteit bevorderen, alleen nog maar samenwerken met toeleveranciers die ook duurzaam den-

ken en handelen bij voorkeur uit de directe omgeving, CO2 uitstoot niet alleen verminderen maar ook volledig compenseren, culturele initiatieven op velerlei terreinen ondersteunen, kwetsbare groepen in de samenleving op alle mogelijke manieren helpen. Zo zijn er nog tientallen voorbeelden te noemen.

Wij willen de generatie die nu aan het roer staat stimuleren om zonder verder uitstel zich actief in te spannen voor een leefbare wereld en voor een gelukkig welzijn voor toekomstige generaties.

Wij hopen dat we de lezer van dit MVO jaarverslag kunnen inspireren om zichzelf ook voortdurend te blijven verbeteren op dit gebied, want alleen als wij dat met zijn allen gaan doen kunnen we zorgen voor een gelukkige, gezonde en leefbare toekomst.

Sander Bierens



INHOUDSOPGAVE

- 4 Wie zijn wij
- 5 Wat doen wij
- 6 Over dit verslag
- 8 Stakeholders
- 9 Thema's



13 Het betalingsgedrag van bedrijven verbeteren

- 14 Effecten op de samenleving
- 16 Privacy van klanten en debiteuren & Beveiligingsbeleid
- 17 Positieve bijdrage aan lokale economie en gemeenschap
- 18 Productinformatie
- 19 Concurrentiebelemmerend gedrag

23 Het beste in onze mensen naar boven halen

- 24 Werkgelegenheid / Verhouding tussen werkgeven en werknemer
- 25 Gezondheid en veiligheid
- 26 Opleiding en onderwijs
- 27 Diversiteit en kansen & Gelijke behandeling



31 Respect voor de leefomgeving

- 32 Uitstoot, afvalwater en afvalstoffen & Energie

35 Betrokkenheid bij de samenleving

- 36 Positieve bijdrage aan lokale economie en gemeenschap

39 De overstap van MVO Prestatieladder naar EcoVadis en ISO 14001

40 MVO-doelstellingen 2025

42 Milieuprestatie doelstellingen





WIE ZIJN WIJ?

Bierens Incasso Advocaten is gespecialiseerd in zakelijke incasso's over de gehele wereld en met name in Europa. Wanneer een bedrijf te maken heeft met een debiteur die een openstaande vordering niet betaalt, dan gaan wij tot het uiterste om te zorgen dat alsnog betaald wordt. Rechtvaardigheid voor de crediteuren noemen wij dat. Onze missie is dan ook om te strijden voor een rechtvaardige wereld zonder wanbetaling. Wij lossen zowel nationale als internationale zaken op, zowel buitengerechtelijk als gerechtelijk, bewist en onbetwist. Met onze diensten helpen wij zowel MKB-bedrijven als ook beursgenoteerde ondernemingen in alle mogelijke sectoren. Of

het nu gaat om bouw, energie, transport, landbouw, detailhandel of diensten zoals accountancy en financiële- en juridische dienstverlening. Wij vinden dat onze klanten op een eerlijke en transparante manier zaken moeten kunnen doen. Daarom streven wij ernaar om eerlijke betalingstransacties te allen tijde te bevorderen. Daarbij bieden wij verschillende diensten aan die verder gaan dan alleen incasso en geven wij juist tips om incasso's en procedures te voorkomen. Zo kunnen wij onze klanten helpen om sterker te staan met een goed contract of een goede set algemene voorwaarden. Ook daarmee kunnen wij onze klanten helpen, maar ook op het gebied van zekerheids-

recht, betalingsvoorwaarden opstellen, huurincasso, advies bij debiteurbeheer en detachering. Wij zetten namelijk graag onze kennis en ervaring in om ervoor te zorgen dat onze klanten zonder risico's zaken kunnen doen. Mocht het onverhoopt toch misgaan, dan kunnen klanten altijd bij onze incasso-specialisten, juristen en advocaten terecht voor een snelle en eerlijke oplossing van hun probleem.

WAT DOEN WIJ?

Welke bijdrage leveren wij voor onze klanten?

Wij creëren waarde door te zorgen voor een gezond draaiende economie waarin betalingen op tijd worden verricht en tegelijkertijd een gezond betalingsgedrag van zowel crediteuren als debiteuren wordt gestimuleerd. Wij geloven namelijk in een economie waarin eerlijke handelstransacties centraal staan. Welke dienst of welk product een onderneming ook levert aan een andere onderneming, uiteindelijk moet hij voor zijn inspanningen beloond worden door middel van betaling van zijn facturen.

Al deze transacties houden onze economie draaiende. Daar hebben wij allemaal baat bij: een groeiende economie zorgt immers voor meer banen en meer koopkracht en daardoor meer welvaart voor de bevolking. Dit leidt er vervolgens weer toe dat bedrijven meer kunnen ondernemen en er nog meer handelstractie plaatsvinden, waardoor de economie weer verder kan groeien. Wanneer iemand besluit om een factuur niet te betalen, stopt dat proces.

Welke bijdrage leven wij voor de samenleving?

Uit onderzoek blijkt dat het niet tijdig betalen van facturen in het MKB kan leiden tot een slechte financiële situatie bij een ondernemer. Het kan leiden tot betalingsproblemen waardoor ondernemers geen rekeningen meer kunnen betalen. Dit zorgt ervoor dat salarissen van werknemers niet betaald worden, of dat leveranciers volgens afspraak niet betaald worden. De financiële zorgen kunnen zelfs zo erg worden dat het leidt tot het faillissement van deze ondernemer, waarbij een groot aantal hardwerkende trouwe medewerkers op straat komen te staan. Het niet betalen van facturen kan grote gevolgen hebben, zowel op financieel als op maatschappelijk gebied. Wij willen dat met onze dienstverlening voorkomen.

Waar staan wij voor?



Missie

De wereld draait om handelstransacties waarin prestaties en betalingen in balans moeten zijn. Bierens zorgt ervoor dat die balans wordt hersteld wanneer deze verstoord raakt doordat prestaties niet worden betaald.

Wij staan voor het rechtvaardig incasseren van wat rechtmatig verschuldigd is, zodat iedereen krijgt waarvoor hij gewerkt, geleverd of verhuurd heeft. We zijn daarmee een leverancier van rechtvaardigheid.

Visie

De incassomarkt wordt steeds internationaler en complexer. Bierens positioneert zich als specialist in nationale en grensoverschrijdend incasso met advocaten, juristen en incassospecialisten uit vele landen, die lokale wetgeving, taal en cultuur beheersen.

Tegelijkertijd stijgt het niveau van creditmanagement bij klanten door betere processen en software. Wij zorgen ervoor dat onze eigen kennis, aanpak en instrumenten zich voortdurend verder ontwikkelen, zodat wij blijvend toegevoegde waarde bieden bovenop het niveau dat klanten zelf bereiken.

Wij combineren effectieve buitengerechtelijke incasso met daadkrachtige juridische maatregelen en blijven daarmee een toonaangevende partner in nationale én internationale incasso.

OVER DIT VERSLAG

Transparantie

Wij willen transparant zijn over ons MVO-beleid. We vinden het belangrijk dat aandeelhouders, klanten, de debiteuren van onze klanten, medewerkers en de politiek duidelijk inzicht krijgen in het beleid dat we voeren. Door die openheid kunnen belanghebbenden onze prestaties volgen en op een onderbouwde manier beoordelen hoe we het doen als organisatie.

Bierens Incasso Advocaten B.V. rapporteert op basis van de laatste richtlijnen van het Global Reporting Initiative (GRI); de 'GRI Standards'. Deze richtlijnen zijn te vinden op www.globalreporting.org.



Informatieverzameling

De keuze voor de rapportageonderwerpen in het MVO-jaarverslag is gemaakt aan de hand van een materialiteitsanalyse. De resultaten van de materialiteitsanalyse waren leidend voor de bepaling van de onderwerpen in dit verslag. Op basis van de wensen van onze stakeholders hebben wij onze materiële thema's bepaald.

De informatie in het MVO-jaarverslag 2024 is verzameld door een team van mensen binnen Bierens. Dit team bestaat uit Sander Bierens (hoofd), Joris Engel (hoofd audit), Laurens van der Lof (assistent audit), Ron Humblé (hoofd facilitair), Vivienne Pölmann (advocaat), Pauline Tiben (incassospecialist) en Kornelia Krol (jurist). Ons MVO-managementsysteem is sinds juli 2019 gecertificeerd volgens niveau 4 van de MVO Prestatieladder. Onze

doelen worden vanuit het Dagelijkse Bestuur (DB) geformuleerd, die vervolgens door het MVO-team gerealiseerd worden.

Als onderdeel van de certificatie-eisen worden de MVO-doelstellingen per kwartaal gemonitord en wordt jaarlijks alle MVO-informatie middels een management review intern getoetst. Sinds 2020 stellen we een MVO-verslag op en vanaf 2021 op basis van de GRI-criteria.

Definities van KPI's

Op basis van onze materialiteitsanalyse hebben we de meest relevante doelstellingen en thema's bepaald om over te rapporteren. In overeenstemming met de GRI Standaarden hebben wij aan elk materieel thema een of meerdere key performance indicatoren (KPI's) gekoppeld. Voor de KPI's hebben wij in bijlage 'Rapportagedefinities' de definities samengevat en lichten wij de datapunten toe.



Reikwijdte

Dit MVO-jaarverslag is een jaarlijkse uitgave en beschrijft de activiteiten van Bierens Incasso Advocaten B.V. op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Het MVO jaarverslag gaat over de periode van 1 januari 2024 tot en met 31 december 2024.

De volgende entiteiten zijn onderdeel van dit verslag:

- Bierens Incasso Advocaten B.V. is ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 17114967 en is een 100% dochter van Samwit B.V.;
- Bierens Advocaten B.V. is ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 70094357 en is een 100% dochter van Samwit B.V.;
- Bierens Beheer B.V. is ingeschreven bij Kamer van Koophandel onder nummer 70089919 en is een 100% dochter van Samwit B.V.;

De vestigingen waar dit verslag op van toepassing is, betreffen de hoofdvestiging in Veghel en de nevenvestiging in Amsterdam. Onze vestiging in België hebben we buiten deze scope gelaten gezien de omvang van deze vestiging (4 medewerkers).

Hetzelfde geldt voor de vestigingen in Barcelona, New York en Düsseldorf. Voor deze laatste vestigingen worden werkplekken gehuurd in gemeenschappelijke ruimtes. Hiervan zijn geen relevante gegevens beschikbaar. Ook is het in omvang beperkt en niet materieel. De aansturing van de buitenlandse vestigingen vindt plaats vanuit Nederland.

In totaal waren in 2024 90 medewerkers (70 FTE) in dienst bij Bierens. Daarvan hebben 37 medewerkers een tijdelijk contract en 8 medewerkers zijn oproepkrachten met een 0-urencontract. Het percentage man/vrouw verhouding ligt op 1 staat op 1,4.

Daarnaast valt incasso onder de ISC Code ISIC Code 8291 - Activities Of Collection Agencies And Credit Bureaus. Het gaat hier om een dienstverlening waarbij er beperkte middelen voor nodig zijn zoals kantoor-materialen, gebouwen en mobiliteit om juridische kennis dienstverlening te bieden aan klanten.

Organisatie

Bierens is een platte organisatie. De onderneming bestaat uit een drietal Business Units, de Business Unit Internationaal wordt geleid door Terence Doornik, de Business Unit wordt geleid door Chantalle Damen en voor de Business Unit Incasso is Sander Bierens verantwoordelijk, naast zijn eind verantwoordelijkheid voor de hele organisatie. Daarnaast zijn er stafleden Laurens van der Lof (verantwoordelijk voor marketing & sales), Vera Melis (verantwoordelijk voor HR), Hans Pragt (verantwoordelijk voor IT), Timo Bierens (verantwoordelijk voor relatiebeheer en klanttevredenheid). Een aantal managers bekleden naast hun functie bij Bierens nevenfuncties. De managers zorgen ervoor dat hun eigen kennis op peil blijven door het volgen van (interne) cursussen en trainingen. Het merendeel van de managers dient vanwege de opleiding en titel de professionele kennis en vaardigheden op peil te houden en te vergroten d.m.v. permanente educatie. Duurzaamheidskennis maakt hier onderdeel van uit.

De beloning van de managers, inclusief DGA, worden jaarlijks vastgesteld. Dit betreft een formeel proces, waarin de performance van de managers worden geëvalueerd en de vaste en variabele beloningen worden herijkt. Managementleden hebben individuele doelstellingen gericht op zowel korte als lange termijn organisatiedoelstellingen. De management beloning bevat een vast en variabel deel, waarbij het variabele deel afhankelijk is het functioneren van het directielid en deels van het resultaat over afgelopen jaar. In het functioneren komen alle facetten naar voren waaronder het behalen van de individuele doelstellingen.

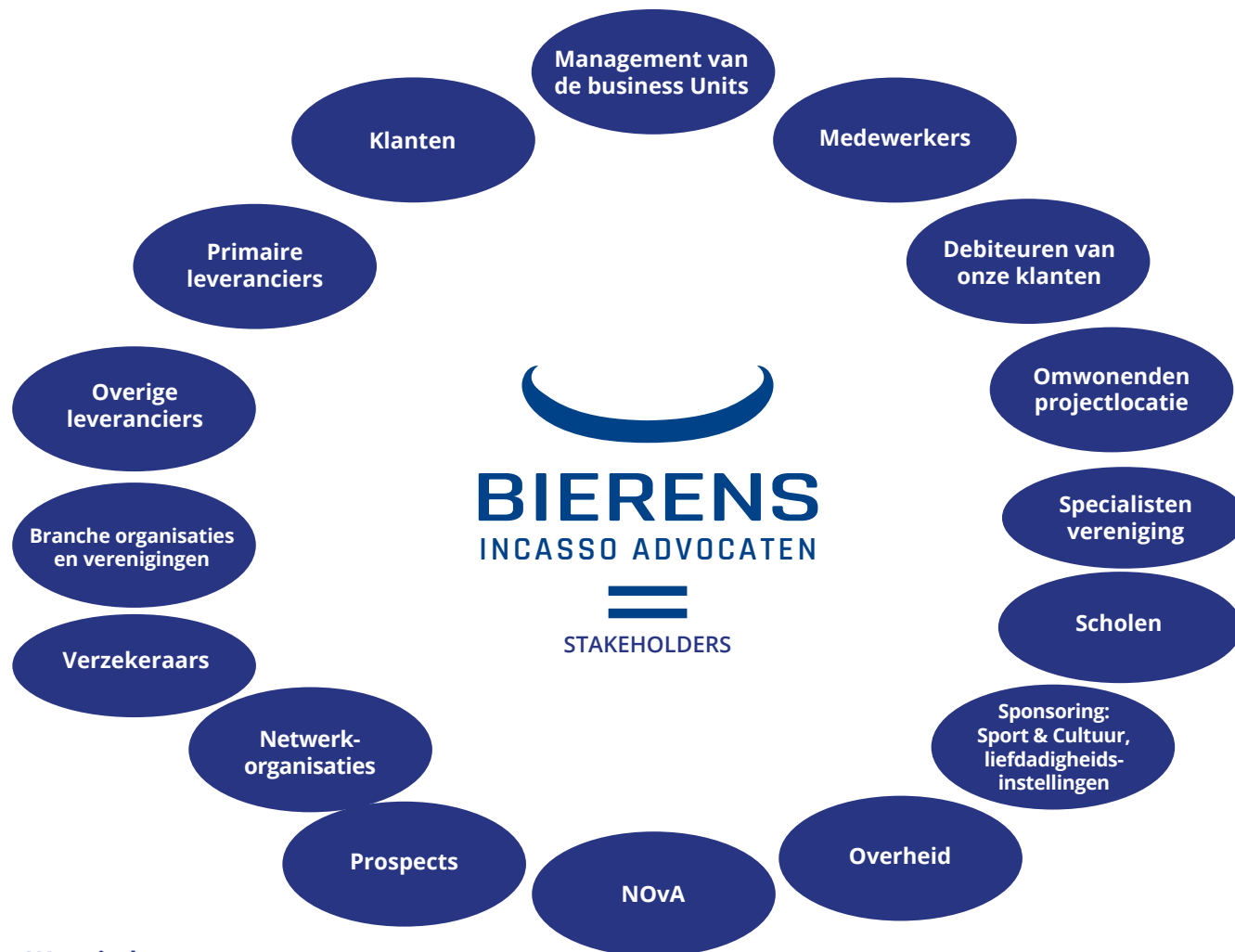
Bierens wil een gezonde onderneming zijn voor haar medewerkers. Naast het aantrekken, behouden en ontwikkelen van talent waar we in het hoofdstuk 'Het beste in onze mensen naar boven halen' op terugkomen zijn goede primaire arbeidsvoorwaarden ook van belang. Wij hanteren daarvoor de individuele arbeidsovereenkomst en ons ondernemingsreglement dat wij met iedere individuele medewerker afstemmen en overeenkomen. Met dit reglement borgen we onder meer marktconforme beloning en secundaire arbeidsvoorwaarden. Eventuele wijzigingen van het ondernemingsreglement wordt per medewerker geaccordeerd. Daarnaast erkent Bierens de internationale rechten van de mens, die van belang zijn voor medewerkers, arbeidsveiligheid en arbeidsvoorwaarden. Deze worden ook in ons beleid in overweging genomen.



WIE ZIJN ONZE STAKEHOLDERS?

Onze klanten, partners, medewerkers en andere belanghebbenden hebben allen invloed op de manier waarop wij ondernemen. Bierens heeft te maken met diverse relevante belanghebbenden die invloed hebben op het MVO-beleid dat wordt gevoerd. Onze primaire stakeholdergroepen zijn:

- Het Management van de business Units
- Onze medewerkers
- Onze klanten
- Leveranciers
- Debiteuren (Tegenpartij van onze klanten).



Wat vinden onze stakeholders belangrijk?

Onze stakeholders hebben invloed op wie we zijn en wat we doen. We betrekken daarom stakeholders bij het bepalen van de belangrijkste materiële (duurzaamheids)thema's die in dit verslag aan de orde komen. De communicatie met de (externe) stakeholders over MVO-aspecten en prestaties van Bierens vindt plaats middels terugkerende stakeholder

interviews en enquêtes om tot het bepalen of herijken van de materiële thema's te komen. Daarnaast krijgen wij input van onze stakeholders binnen via email, contactformulier website, bijeenkomsten, case reviews en Debtcare. Normaliter houden we ook elk jaar een klantenpanel waar het thema MVO onderdeel is. Onze stakeholders gaven aan dat ze gezond-

heid en veiligheid van de medewerkers, het uitvoeren van MVO activiteiten, het bewust omgaan met goederen en voedsel en het verduurzamen van ons kantoor erg belangrijk vinden.



Uit de stakeholdersanalyse zijn de onderstaande **materiële** en **relevante** thema's voortgekomen:



Behoorlijk bestuur (1)

Het bestuur van de organisatie laat zich aantoonbaar controleren en adviseren volgens minimaal de geldende lokale wetgeving. Waar zich dilemma's kunnen voordoen op het vlak van ethiek, rechtvaardigheid, transparantie of vertrouwen stelt de organisatie eigen kernwaarden en bedrijfsprincipes op als hulpmiddel om de MVO-doelstellingen te realiseren. De organisatie zal in geval van afwijkingen van het eigen MVO-beleid en/of overtredingen van wet- en regelgeving, al dan niet met door de overheid opgelegde sancties, toelichten wat de oorzaak was en welke correctieve acties worden genomen.

Werkgelegenheid (2)/ Verhouding tussen werkgever en werknemer (3)

De organisatie draagt zorg voor het welzijn van haar werknemers door het zeker stellen van de werkgelegenheid en het nakomen van de contractuele verplichtingen ten aanzien van de werknemers. De organisatie draagt zorg voor het welzijn van haar werknemers door passende sociale voorzieningen en het vastleggen van rechten en plichten tussen de werkgever en de werknemer in een arbeidsovereenkomst en eventueel voorwaarden en een functie en/of taakomschrijving.

Gezondheid en veiligheid (4)

De organisatie draagt zorg voor de veiligheid en gezondheid van werknemers, direct omwonenden en derden door gebruik te maken van veilige faciliteiten, technologieën en werkwijzen en door voorbereid te zijn op calamiteiten.

Positieve bijdrage aan lokale economie en gemeenschap (30)

De organisatie draagt zorg voor een positieve bijdrage aan de lokale economie door personeel, diensten, goederen, materieel uit de lokale omgeving te betrekken. De bijdrage aan de lokale economie omvat tevens sociale en milieuaspecten.

Effecten op de samenleving (15)

De organisatie draagt zorg voor het minimaliseren van ongewenste effecten op de samenleving in het gebied van de activiteit. Ze laat hiermee zien dat zij 'eerlijk zaken doet'.

Privacy van klanten (22)

De organisatie draagt er zorg voor dat de privacy van gebruikers niet wordt aangetast.

Uitstoot, afvalwater en afvalstoffen (27)/ Water (25)

De organisatie maakt de uitstoot van broeikasgassen, productie van afvalstoffen en lozingen van (milieu)gevaarlijke stoffen inzichtelijk en neemt maatregelen om deze te beperken

Opleiding en onderwijs (5)

De organisatie draagt zorg voor het welzijn van haar werknemers door voorzieningen en mogelijkheden te bieden voor persoonlijke ontwikkeling in de vorm van opleiding en onderwijs en organisatie van het werk.

Diversiteit en kansen (6)

Zorg dragen voor het welzijn van medewerkers door het uitvoeren van beleidsmaatregelen gericht op gelijke kansen, elimineren en voorkomen van discriminatie en achterstelling.

Gelijke behandeling (9)

De organisatie draagt zorg voor de gelijke behandeling van mensen.

Beveiligingsbeleid (13)

De organisatie draagt er zorg voor dat beveiligingspersoneel bij hun taakuitoefening de rechten van de lokale bevolking respecteren.

Concurrentiebelemmerend gedrag (18)

De organisatie ontplooit geen activiteiten die eerlijke concurrentie belemmeren.



Productinformatie (20)

De organisatie draagt er zorg voor dat afnemers en gebruikers van producten en diensten voldoende zijn geïnformeerd over de beoogde toepassing, het gebruik, de risico's, eventuele MVO-prestaties en recycling mogelijkheden. De informatie mag niet misleidend zijn.

Energie (24)

De organisatie maakt haar energiegebruik inzichtelijk en neemt maatregelen om energieverbruik te beperken en gebruik te maken van energie afkomstig uit duurzame energiebronnen.



Voor de materiële thema's (groen) zijn doelstellingen en KPI's geformuleerd, die verder in dit verslag worden besproken.

ALGEMEEN THEMA: BEHOORLIJK BESTUUR



Ons materiële thema behoorlijk bestuur ligt overkoepelend aan onze strategie.

Bij Bierens begrijpen we het belang van goed bestuur dat ingebed is in onze organisatie. Behoorlijk bestuur is de sleutel tot transparante, strategische en weldoordachte beslissingen, bedrijfsplannen en projecten. Ons managementteam biedt zekerheid voor al onze stakeholders dat de organisatie niet alleen goed wordt bestuurd, maar dat de organisatie ook opereert voor duurzame succes op de lange termijn.

Om ervoor te zorgen dat behoorlijk bestuur integraal onderdeel uitmaakt van de organisatie, wordt de performance van alle managers, welke onderdeel zijn van het managementteam, geëvalueerd. Daarnaast hebben alle managers individuele doelstellingen geformuleerd, welke gekoppeld zijn aan de organisatie- /duurzaamheidsdoelstellingen. Zoals uit onze beschrijving van de organisatie onder 'reikwijdte' blijkt, hebben we een relatief eenvoudige organisatiestructuur. Bierens kent slechts 1 Directeur-Grootaandeelhouder en om die reden zijn er geen verdere toezichts-of adviesorganen ingericht. Onderdeel van ons beleid om

transparant te zijn is om vanaf 2021 jaarlijks een duurzaamheidsverslag te publiceren, waaruit blijkt op welke wijze Bierens waarde voor haar stakeholders creëert. Dit verslag wordt jaarlijks openbaar gepubliceerd op onze website en wordt actief met de stakeholders gedeeld. Daarnaast laat Bierens haar MVO-beleid nog toetsen conform de eisen van de MVO-Prestatieladder, waarvoor zij in de toekomst het hoogste niveau 5 nastreeft.

BRANCHE- ONDERZOEK

Naast het bevragen van onze stakeholders wordt er jaarlijks een MVO-brancheonderzoek uitgevoerd door Bierens Incasso Advocaten als externe invalshoek op onze stakeholderanalyse. Op deze manier onderzoeken wij welke thema's binnen onze sector als materieel worden gezien en beoordelen we hoe er in onze sector over deze thema's wordt gerapporteerd. Wij hebben in ons brancheonderzoek de nadruk gelegd op B2B incasso op nationaal gebied.

Uit het brancheonderzoek van Bierens Incasso Advocaten blijkt dat niet veel branchegenoten actief aan MVO doen. Om tot deze conclusie te komen hebben we alle geselecteerde bedrijven gemaïld, deskresearch uitgevoerd en sociale kanalen en brancheorganisaties benaderd. Op basis van deze gegevens hebben we een vergelijking opgesteld. Daarin komt overduidelijk naar voren dat Bierens Incasso Advocaten een van de weinige B2B incassokantoren is die maatschappelijk verantwoord ondernemen hoog op

de agenda heeft staan. Uit ons onderzoek blijkt dat bij vier branchegenoten duurzaamheid een rol speelt in het bedrijfsproces. De ambities van Bierens Incasso Advocaten liggen duidelijk een stuk hoger en daarbij worden er duidelijk SMART acties geformuleerd om de doelstellingen te verwezenlijken. Gezien andere branchegenoten geen thema's hebben beschreven kan geconcludeerd worden dat Bierens Incasso Advocaten tot de besten in deze sector behoort op ieder materieel thema.

Bierens Incasso Advocaten streeft naar maatschappelijk verantwoord ondernemen en duurzaamheid binnen de organisatie en het verzorgen zowel voor interne als externe activiteiten. Het welzijn en gezondheid van haar medewerkers staat hoog in het vaandel en wordt de komende jaren meer gestimuleerd. Daarnaast wil Bierens Incasso Advocaten een voorbeeld zijn voor andere branchegenoten.

Bierens Incasso Advocaten heeft verklaringen opgevraagd bij haar stakeholders.

Alle stakeholders geven aan dat Bierens Incasso Advocaten uitzonderlijk presteert op het gebied van MVO binnen haar branche. Zij zien Bierens Incasso Advocaten als voortrekkende en koploper.

Uit het brancheonderzoek en met de verklaringen van haar stakeholders kan dan ook geconcludeerd worden dat Bierens Incasso Advocaten op het gebied van MVO een branche overschrijdende organisatie is met de meeste potentiële ontwikkelingen voor de certificering van de MVO prestatieladder niveau 5. Het beleid, de doelstellingen en resultaten van Bierens Incasso Advocaten voor de materiele en relevante thema's overstijgen het branchegemiddelde. Daardoor behoort Bierens Incasso Advocaten tot de beste van haar branche.



ONS MVO BELEID



Om invulling te geven aan de onze missie om een einde te maken aan wanbetaling en gericht aan de slag te gaan met de materiële thema's die wij hebben geïdentificeerd, hebben we een strategie ontwikkeld gericht op 4 pijlers.

Per pijler laten we in dit verslag zien welke positieve of negatieve impact we op de materiële thema's maken, wat onze doelen zijn om de negatieve impact te verkleinen en de positieve impact te vergroten. We laten ook zien welke acties we ondernemen en wat de resultaten op onze doelstellingen zijn.

-  **Pijler 1: Het betalingsgedrag van bedrijven verbeteren**
-  **Pijler 2: Het beste in onze mensen naar boven halen**
-  **Pijler 3: Respect voor de leefomgeving**
-  **Pijler 4: Betrokkenheid bij de samenleving**

Pijler 1

Het betalingsgedrag van bedrijven verbeteren



< Thema 1
Effecten op de
samenleving



< Thema 2
Privacy van klanten
en debiteuren &
Beveiligingsbeleid



< Thema 3
Positieve bijdrage
aan lokale
economie en
gemeenschap



< Thema 4
Productinformatie



< Thema 5
Concurrentie-
belemmerend
gedrag



Thema

Effecten op de samenleving

Impact

Incasseren met respect voor klant en debiteur

Bedrijven lopen veel geld mis door de slechte betalingsmoraal van sommige klanten en zeker MKB bedrijven komen daardoor zelf vaak in de problemen. Daarnaast draagt tijdige en goede betalingsmoraal bij aan een goede lokale economie en gemeenschap. Wij spannen ons daarom in om de betalingsmoraal in diverse gemeenschappen te verbeteren. Wij richten ons daarom niet alleen op het incasseren van onbetaalde facturen, maar ook op het voorkomen van incassozaken en het voorkomen van procedures. Maar tegelijkertijd, is afspraak is afspraak. Iedere ondernemer moet worden beloond voor zijn inspanningen. Wij vinden dat debiteuren openstaande facturen gewoon moeten voldoen. Daarom verhalen wij de kosten op de wanbetaler. Tijdige en volledige betalingen van facturen dragen bij aan het goed functioneren van bedrijven die daarmee maatschappelijke waarden kunnen creëren. Dit is daarom ook gekoppeld aan twee Sustainable Development Goals, SDG 8 voor een eerlijk werk en economische groei, en SDG 16 voor vrede, justitie en sterke publieke diensten.

Daarbij vinden wij en onze stakeholders het van groot belang dat we de rechten van zowel onze klanten als debiteuren beschermen. Hiertoe behoort onder meer de bescherming van privacy. Wat we op dit vlak hebben gedaan vindt u terug onder 'privacy van onze klanten'

Wij vinden het belangrijk dat er op een maatschappelijk verantwoorde wijze wordt geïncasseerd met respect voor onze klanten, maar ook met respect voor de debiteuren van onze klanten.

Alle debiteuren worden met respect benaderd. Te vaak wordt er bij incasso gebruik gemaakt van oneigenlijke incassomiddelen of worden agressieve incassotechnieken gehanteerd. Wij hanteren bij ons incassowerk altijd de wettelijke vereisten en blijven kritisch ten aanzien van onze eigen uitvoering. Door de invoering van Debtcare (zie ook 'Debtcare') krijgen we steeds meer zicht op onze prestaties en de beleving bij debiteuren waardoor we steeds beter zien of wij met respect voor debiteuren incasseren.



Debtcare

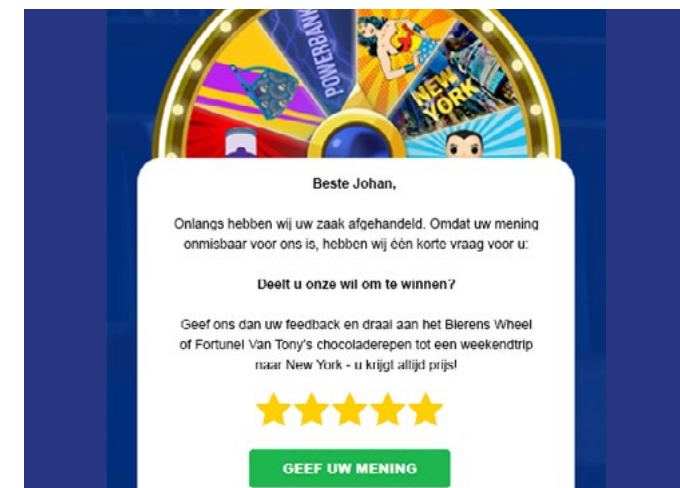
Om ervoor te zorgen dat wij debiteuren op een correcte wijze benaderen, zijn wij een aantal jaren geleden het project 'Debtcare' gestart. Elke debiteur krijgt na het afronden van een incassozaak een e-mail van ons waarin om feedback wordt gevraagd. Wanneer een debiteur van mening is dat zij niet correct is behandeld, gaan wij hiermee aan de slag. Op die manier waarborgen wij onze respectvolle manier van incasseren en kunnen wij snel schakelen wanneer een debiteur zich niet correct behandeld voelt. Zo zijn wij ook altijd op de hoogte wat er bij debiteuren afspeelt en wat voor invloed dit op bedrijven kan hebben. Daarnaast vergroten we het bewustzijn van debiteuren en geven we voorlichting over het voorkomen van incasseren. Op deze manier proberen we het betalingsmoraal te verbeteren.



Case Review

Om meer betrokkenheid te creëren wordt aan klanten na afloop van een zaak automatisch een email gestuurd over de tevredenheid van zaak behandeling. Indien een klant niet binnen zeven dagen op dat verzoek reageert, bellen wij de klant hiervoor na. Dit doen wij zodat wij een luisterend en betrokken oor kunnen bieden. Door medeleven en begrip te tonen helpen wij onze klanten, waardoor wij ook meer bewust worden over wat voor impact dit kan hebben om onze dienstverlening te verbeteren. Gezien wij veel klanten bedienen die elk meer dan één zaak aanleveren, willen wij echter ook voorkomen dat onze klanten zich zouden gaan storen aan verzoeken om feedback bij iedere zaak. Zo hebben wij namelijk klanten die maandelijks tientallen zaken aanleveren. Om die reden ontvangen klanten die in de voorgaande drie maanden al een verzoek tot het achterlaten van feedback hebben ontvangen, binnen die periode niet nogmaals een verzoek tot het achterlaten van feedback. Uiteraard staat wel in elke sluitingsbrief vermeld dat zij hun vragen en/of opmerkingen met onze afdeling Customer Care kunnen delen per e-mail of telefoon.

Incasseren met respect voor klant en debiteur



Daarnaast meten wij gedurende het hele jaar hoe tevreden onze klanten zijn over de service van Bierens. Deze metingen vormen de basis van onze klanttevredenheidsindex. De uitkomsten van de verschillende klanten worden bij elkaar opgeteld en gewogen. De klanttevredenheidsindex wordt uitgedrukt in een rapportcijfer.

Thema

Privacy van klanten en debiteuren & Beveiligingsbeleid

Impact

Beveiligde klant en debiteureninformatie

ISO 27001 (informatiebeveiliging)

ISO 27001 is de internationale norm voor informatiebeveiligingsmanagement. Met deze certificering laten we zien dat wij op een gestructureerde en systematische manier omgaan met de beveiliging van informatie en persoonsgegevens. Dit gaat verder dan alleen technische maatregelen; het omvat ook processen, beleid en bewustwording bij medewerkers. Door risico's te identificeren en passende maatregelen te nemen, zorgen we voor vertrouwelijkheid, integriteit en beschikbaarheid van informatie.

Binnen onze organisatie betekent dit dat gegevens van klanten, partners en collega's veilig zijn en dat we voorbereid zijn op potentiële bedreigingen zoals datalekken of cyberaanvallen. ISO 27001 sluit daarnaast aan bij ons bredere duurzaamheidsbeleid: het zorgvuldig omgaan met informatie is een vorm van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Het versterkt het vertrouwen van onze stakeholders en draagt bij aan een transparante en betrouwbare bedrijfsvoering.



ISO 9001 (kwaliteitsmanagement)

ISO 9001 is de wereldwijd erkende norm voor kwaliteitsmanagementsystemen. Deze certificering helpt ons continu de kwaliteit van onze processen, diensten en producten te verbeteren. Het uitgangspunt is dat we onze klanten centraal stellen: hun behoeften en verwachtingen vormen de basis voor onze manier van werken.

Met ISO 9001 zorgen we ervoor dat processen efficiënt zijn ingericht, dat er ruimte is voor feedback en dat we structureel werken aan verbeteringen. Dit sluit naadloos aan bij onze duurzaamheidsdoelstellingen: efficiënt werken vermindert verspilling, borgt consistentie en draagt bij aan langdurige relaties met klanten en partners. Bovendien stimuleert het een cultuur van leren en verbeteren, wat onze medewerkers helpt om zich te blijven ontwikkelen.



Thema

Positieve bijdrage aan lokale economie en gemeenschap

Impact

Een goede betalingsmoraal in diverse gemeenschappen



**Gratis
kennissessies
en webinars**

Incasso voorkomen

Voorkomen is beter dan genezen. Dat geldt ook voor onze dienstverlening. Wij denken daarom altijd mee met onze klant om een incasso in de toekomst te voorkomen. Wordt het toch een incasso? Dan proberen wij een gerechtelijke procedure zoveel mogelijk te voorkomen. Ook organiseren wij gratis kennissessies en webinars waarin wij concrete tips geven om het debiteurenbeheer te verbeteren. Hiermee leveren wij voorkomen wij onnodige incasso's voor onze klanten.

Thema

Productinformatie

Impact

Diensten worden uitgevoerd overeenkomstig verwachtingen van de klant

Onze klanten worden middels onze offertes en voorwaarden geïnformeerd over de specifieke dienst die zij van ons afnemen. Onze interne processen zijn zo ingeregeld dat deze diensten ten alle tijde worden uitgevoerd overeenkomstig de verwachtingen van onze klanten. Een onderdeel van deze processen is dat wij ISO9001 en ISO27001 gecertificeerd zijn. De maatregelen, processen en procedures die wij hierbij hebben ingebed in onze organisatie, dragen eraan bij dat onze diensten ten alle tijde op gelijke wijze worden uitgevoerd en dat dit aan de verwachtingen van onze klanten voldoet. De status van bovengenoemde certificaten kan te allen tijde worden gecontroleerd via de website van onze certificatie-instelling, DNV Business Assurance B.V. (www.dnv.nl).

Thema

Concurrentie-belemmerend gedrag

Impact

Eerlijke concurrentie in de markt waarin wij opereren

Als incasso-advocatenkantoor hechten wij veel waarde aan een eerlijke en transparante marktwerking. Wij zijn ons ervan bewust dat concurrentiebelemmerend gedrag de basisprincipes van een gezonde economie en een goed functionerende rechtsstaat kan ondermijnen. Daarom zetten wij ons actief in om praktijken die eerlijke concurrentie beperken te vermijden en te voorkomen.

Onze uitgangspunten

Wij werken vanuit de overtuiging dat duurzame waardecreatie alleen mogelijk is in een omgeving waarin marktpartijen elkaar op eerlijke wijze kunnen beconcurreren. Voor ons betekent dit:

- Geen kartelvorming of prijsafspraken – wij hanteren eigen, transparante tarieven en laten ons beleid niet beïnvloeden door afspraken met concurrenten.
- Geen machtsmisbruik – wij zetten onze expertise uitsluitend in om cliënten rechtmatig bij te staan, zonder misbruik te maken van onze positie in de markt.
- Transparantie en integriteit – wij communiceren helder over onze diensten en voorwaarden, zodat cliënten een weloverwogen keuze kunnen maken.
- Geen activiteiten ondernemen die markttoegang voor anderen belemmeren.
- Zorgvuldig omgaan met kennisdeling en samenwerking, zonder afbreuk te doen aan eerlijke concurrentie.
- Onszelf en onze medewerkers continu bewust maken van de risico's van concurrentiebelemmerend gedrag door middel van interne gedragsregels en compliance-trainingen.

Onze bijdrage aan duurzame marktwerking

Door ons te committeren aan het voorkomen van concurrentiebelemmerend gedrag dragen wij bij aan een transparante en eerlijke juridische en incassomarkt. Dit bevordert niet alleen gezonde concurrentie, maar versterkt ook de kwaliteit van dienstverlening en het vertrouwen van onze cliënten en de samenleving in ons beroep.

Wij zien het actief vermijden van concurrentiebelemmerend gedrag daarom niet slechts als naleving van wet- en regelgeving, maar als een wezenlijk onderdeel van onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Het sluit direct aan bij onze missie: rechtvaardige oplossingen bieden die bijdragen aan duurzame relaties tussen bedrijven en hun stakeholders.

Impact

Incasseren met respect voor klant en debiteur

Doelstellingen

In 2024 streeft Bierens naar een gemiddeld klanttevredenheidscijfer van 8,0.

In 2024 wordt 30% van de debtcare-inzendingen beoordeeld. Hierop wordt actie ondernomen door de directie van Bierens. Het doel hiervan is om te voorkomen dat debiteuren in de toekomst weer een openstaande rekening niet betalen.

Resultaten:

In 2024 behaalde Bierens een gemiddelde klanttevredenheidsscore van 8,3

In 2024 hebben wij 46 debtcare reviews ontvangen. Daarvan zijn er 14 beoordeeld door de directie. Totaal betreft dit 30,4%.

Onderbouwing resultaten:

Beoordelingen van onze klanten

De klanttevredenheidsindex wordt bij ons uitgedrukt in een rapportcijfer. In 2024 hebben wij een gemiddelde score van 8,3 behaald over al onze accounttypes. Ter vergelijking: in 2023 bedroeg dit cijfer nog 7,63.

Met dit resultaat hebben wij onze ambitieuze doelstelling van 8,0 ruimschoots gehaald. Dit bevestigt dat onze continue focus op kwaliteit, service en klantgerichtheid merkbaar wordt gewaardeerd.

Omdat wij deze doelstelling hebben gerealiseerd, handhaven wij de lat voor 2025 op hetzelfde niveau. Daarmee blijven we onszelf uitdagen om structureel een hoog serviceniveau te waarborgen en de verwachtingen van onze klanten te overtreffen.

Debtcare inzendingen

In 2024 hebben wij 46 Debtcare-reacties ontvangen, waarvan er 14 inhoudelijk zijn beantwoord. Dat aantal lijkt misschien beperkt, maar dit komt vooral doordat wij relatief weinig serieuze klachten ontvangen. Vaak hebben de meldingen betrekking op het handelen van onze klanten, of betreft het klachten die onvoldoende zijn onderbouwd.

Slechts één klacht werd als terecht beoordeeld. In dat geval heeft de betreffende debiteur een doos chocoladebollen ontvangen als blijk van erkenning, en de situatie is intern besproken met de betrokken medewerker. Tegelijkertijd waren er ook reacties die formeel als klacht werden ingediend, maar waarin de debiteur juist expliciet zijn waardering uitsprak voor onze aanpak en communicatie.

De tendens blijft dat slechts een klein aantal debiteuren gebruik maakt van de Debtcare-mogelijkheid, terwijl wij in 2024 duizenden dossiers hebben afgesloten. Toch worden al deze reacties zorgvuldig behandeld: alle dossiers worden persoonlijk doorgenomen door Sander Bierens, van begin tot eind. Dit zorgt niet alleen voor een zorgvuldige en respectvolle beantwoording richting debiteuren, maar biedt ook de kans om verbeterpunten in de dossiers te signaleren. Regelmatig worden deze dossiers vervolgens besproken met de Collections-medewerkers, waarbij de nadruk wordt gelegd op het respectvol en integer behandelen van debiteuren.

Als kantoor hebben wij ons ten doel gesteld dat niet alleen onze klanten, maar óók debiteuren ons zien als een autoriteit op het gebied van incasso: een organisatie die met respect en professionaliteit opereert.

Daarnaast bekijkt Sander Bierens, hoofd MVO, persoonlijk alle dossiers waarin een klant een beoordeling van 6 of lager geeft. Dit gebeurt om te beoordelen of zaken inhoudelijk correct zijn behandeld en om te toetsen of dossiers voldoen aan onze normen en waarden, en of de financiële afwikkeling correct verloopt.

Zowel de Debtcare-dossiers als de klantbeoordelingen onder de 6 leiden regelmatig tot aanpassingen in ons beleid en onze werkwijze. Voor 2024 is de conclusie van Sander Bierens dat de dossiers over het algemeen op een uitstekende en respectvolle wijze worden behandeld, in lijn met onze waarden en onze zorgvuldige omgang met debiteuren.

Impact

Een goede betalingsmoraal in diverse gemeenschappen

Doelstellingen

In 2024 biedt Bierens minimaal 10 gratis masterclasses en/of whitepapers aan klanten, medewerkers en leveranciers aan.

In 2024 rondt Bierens minimaal 2 innovatieprojecten af om toegevoegde waarde te leveren voor de klant.

Resultaten:

11 webinars en 1 extensieve incassogids als fysiek boek (oplage 4000 stuks).

2 innovatieprojecten uitgevoerd.

Onderbouwing resultaten:

Masterclasses en schriftelijke publicaties

In 2024 was ons doel om minimaal 10 gratis masterclasses of schriftelijke publicaties te delen met onze klanten, medewerkers en leveranciers. In de loop der jaren zijn wij ons meer gaan focussen op online sessies zoals webinars, zodat we een breder publiek konden bereiken. Zo hebben wij in 2024 in totaal 9 webinar sessies en 2 fysieke kennisevenementen (Credit Summer Event 2024 & Credit Winter Event 2024) voor onze klanten verzorgd.

Doordat we onze doelstelling behaald hebben, zullen we dezelfde doelstelling hanteren voor 2025. Wel willen we ook meer webinars op internationale schaal neerzetten.

Whitepapers en e-books op onze website publiceren wij regelmatig. In 2024 hebben wij de vijfde editie van ons boek Debt Collection in Europe gepubliceerd. Dit boek bestaat uit meer dan 60 pagina's educatieve content. Uit ons klanttevredenheidsonderzoek blijkt dat klanten het boek beoordelen met een gemiddeld cijfer van 9,3.

Eerder hadden we al een kennisbank op 23 websites van 23 verschillende landen in hun native taal om artikelen en documenten met onze klanten, medewerkers en leveranciers te delen. Er zijn geen nieuwe talen aangevuld maar de huidige artikelen op de Nederlandse, Engelse en Zweedse website zijn bijgewerkt. In 2025 streven wij ernaar nog meer kennis te delen.

De marketingafdeling is al jaren koploper op het gebied van MVO binnen de Bierens-organisatie. Zo heeft de afdeling een leidende rol in de digitalisering van het bedrijf, met een volledig gedigitaliseerde online klantportal. Ook binnen de interne organisatie is het papiergebruik van deze afdeling het laagst, met gemiddeld 38,9% lagere papieruitstoot. In 2025 wordt de lat wéér een stuk hoger gelegd. Het marketingteam kijkt uit naar de instructies van het MVO-team.



Innovatieprojecten

Innovatie en samenwerking met onderwijsinstellingen vormen een belangrijk onderdeel van onze strategie om blijvende toegevoegde waarde voor onze klanten te creëren. In 2024 hebben wij daarom meerdere samenwerkingsprojecten opgezet met lokale hogescholen, onder andere met studenten van opleidingen zoals IT & Media Design.

Onder professionele begeleiding werkten studenten aan het vinden van creatieve en innovatieve oplossingen voor actuele technische uitdagingen binnen onze organisatie. Ons doel was om in 2024 minimaal twee innovatieprojecten succesvol af te ronden – en dit is gerealiseerd.

- Het eerste project richtte zich op de ontwikkeling van een referralprogramma dat klantloyaliteit stimuleert en duurzame relaties bevordert.
- Het tweede project betrof een conceptuele loyalty-app, waarin technologische innovatie en klantgerichtheid samenkwamen.

Voor 2025 hebben wij ons opnieuw het doel gesteld om twee innovatieve projecten te initiëren en te voltooien. Daarmee blijven wij ons innovatievermogen optimaal benutten, en dragen wij bij aan een cultuur waarin duurzame groei, samenwerking en creativiteit centraal staan.

Andere gerelateerde resultaten



Actieve inzet voor creditmanagement

Wij zijn intensief betrokken bij diverse initiatieven waarbij de betalingsmoraal wordt verbeterd. Zo nemen wij in Nederland, waar ons hoofdkantoor is gevestigd, sinds 2000 actief zitting aan de Haagse Commissie van de VVCM/VCMB. Deze commissie heeft als doel om creditmanagement onderwerpen onder de aandacht te brengen bij de landelijke politiek. Op die manier zijn wij betrokken bij de ontwikkeling van nieuwe wetgeving en voorgestelde wetwijzigingen op het gebied van creditmanagement. Dit alles met als doel dat er beter en sneller wordt betaald.

Respect voor internationale gedragsnormen en ethiek

Respect voor internationale gedragsnormen staat bij ons centraal. Wij doen zaken op een eerlijke en transparante manier en verwachten dat ook van onze klanten en leveranciers. Daarom voeren wij een compliance check uit om te toetsen of zij voldoen aan wet- en regelgeving en niet voorkomen op zwarte lijsten. In 2014 hebben wij om integriteitsredenen afscheid ge-

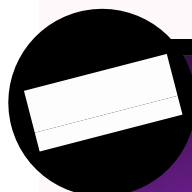
nomen van een grote Russische gasleverancier, waarmee wij duidelijk maken dat wij onze waarden altijd vooropstellen.

Rechtvaardigheid voor kleine zelfstandige ondernemers

Wat voor ons een grote impact heeft, is dat wij circa duizend zaken per jaar doen waarvan wij op voorhand weten dat die voor ons verliesgevend zijn maar die we toch doen om een veelal kleine zelfstandige ondernemer te helpen. Wij kiezen in die gevallen dus voor rechtvaardigheid voor die kleine zelfstandige ondernemer in plaats van als advocatenkantoor die kleine vordering gewoon te weigeren.

Meest strenge regels door Nederlandse Orde van Advocaten

Wij zijn een advocatenkantoor en daarom aangesloten bij de Orde van Advocaten. Dat betekent dat wij aan strenge beroepsregels moeten voldoen om ons vak uit te oefenen. Sterker nog, de Orde van Advocaten heeft de meest strenge regels van alle beroepsgroepen. En dat is in elk land zo. Hiermee is de klant altijd verzekerd van een correcte aanpak van zijn incassozaak.



Innovatie

Incasso-processen veranderen voortdurend. Met Bierens Lab proberen wij nieuwe technologieën te verkennen die de incassoprocessen voor medewerkers en onze klanten zullen verbeteren. Deze projecten zorgen ervoor dat de processen die beveiliging voor klanten en debiteuren verzorgen, versterkt worden met nieuwe technologieën. Zo hebben wij bijvoorbeeld het Wheel of Fortune. Hierbij kunnen klanten die een gesloten zaak hebben een review achterlaten. In ruil daarvoor, kunnen klanten aan het rad draaien om prijzen te winnen. Met behulp van de achterliggende technologieën, worden klanten gestimuleerd om een review achter te laten die vervolgens in de Case Reviews of Debtcare wordt meegenomen.

CREDIT summer EVENT

Credit Summer & Winter Event

Jaarlijks organiseert Bierens het Credit Summer Event (CSE). Daarnaast vond in 2024 ook de eerste editie van het Credit Winter Event (WSE) plaats. Het CSE en het WSE zijn non-commerciële bijeenkomsten, waarbij sprekers kennis en tips delen over specifieke invalshoeken op het gebied van creditmanagement. Het event wordt gekenmerkt door een duurzaam en innovatief karakter. Al in 2022 vond het evenement plaats met als thema Sustainable Credit Management.

Pijler 2

Het beste in onze mensen naar boven halen



◀ Thema 1
Werkgelegenheid/
Verhouding tussen
werkgeven en
werknemer



◀ Thema 2
Gezondheid en
veiligheid



◀ Thema 3
Opleiding en
onderwijs



◀ Thema 4
Diversiteit en
kansen &
Gelijke
behandeling



Thema

Werkgelegenheid/ Verhouding tussen werkgever en werknemer

Impact

Werknemers werken in een voor hen inspirerende werkomgeving

Onze kracht ligt bij onze medewerkers

Onze medewerkers kunnen werken in een voor hen inspirerende werkomgeving, waarbij creativiteit en innovatie worden gestimuleerd. Loopbaanbegeleiding en een goede balans tussen werk en privé zorgen voor een welbevinden van onze medewerkers. Wij vinden het belangrijk om ontwikkelingsmogelijkheden aan te bieden, waardoor onze medewerkers blijven groeien en ontwikkelen. En zo kunnen wij ook onze dienstverlening continue verbeteren.

Wij vinden het belangrijk dat onze medewerkers werken in een voor hen inspirerende werkomgeving. Daarom hebben wij veel aandacht voor onze werknemers. Wij zorgen voor een gedegen inwerkperiode, luisteren naar onze medewerkers door het uitvoeren van tevredenheidsonderzoeken en wij voeren exitgesprekken om retentie zo hoog mogelijk te houden.

Introductie nieuwe medewerkers en vertrek van medewerkers

Een nieuwe medewerker laten wij niet aan zijn lot over. Wij vinden het belangrijk dat een nieuwe medewerker een gedegen inwerkperiode heeft, zodat hij of zij een goede start kan maken binnen onze organisatie. Onze ambitie is om een vast inwerkprogramma te gebruiken in de eerste week voor elke soort functie. Hierin worden de activiteiten van de eerste dagen vastgelegd. Onder deze activiteiten valt onder andere de introductie met collega's, maar ook de functie gerelateerde activiteiten. Ook is er al een onboardingsdocument opgesteld waarin de achtergrond/doel/visie van Bierens beschreven wordt en huishoudelijke zaken van de vestiging besproken worden. Aan nieuwe medewerkers wordt bij indiensttreding ook een aantal vragen gesteld die specifiek gerelateerd zijn aan MVO. Bijvoorbeeld, wat MVO voor een nieuwe medewerker inhoudt, hoe belangrijk een medewerker het vindt dat Bierens aan MVO doet en wat zij graag willen zien van Bierens op het gebied van MVO.

Deze twee documenten zijn nuttig bij de indiensttreding, maar ook als naslagwerk in het gehele dienstverband. Inhoudelijke begeleiding en informatiedeling is erg belangrijk en dit zorgt ook voor het sociale welzijn van de medewerker. We willen bij de indiensttreding één vaste "buddy" kiezen die de collega in zal werken en mee zal nemen in de cultuur van Bierens.

Wij vinden het belangrijk te begrijpen wat de reden is dat werknemers Bierens soms verlaten. Onze ambitie is om een feedback te vergaren van de medewerker tijdens het exitgesprek. Zowel bij gedwongen, als vrijwillig vertrek. We hebben een concept formulier ontwikkeld om

ons hierbij te helpen. Wij gaan zorgvuldig om met de feedback die wij ontvangen hebben. Deze informatie willen we gaan gebruiken voor het behoud van onze medewerkers en om de medewerkerstevredenheid te vergroten. Daarom hebben wij een vast proces rondom de uitdiensttreding opgesteld. Dit betreft naast de administratieve handelingen ook het voeren van een exitgesprek, met hierbij het invullen van het feedbackformulier. Dit proces wordt gewaarborgd door HR in onze NMBRS workflow 'uitdiensttreding'.



Medewerkerstevredenheid

Om inzicht te krijgen in de tevredenheid van onze medewerkers, is het van belang dat onze medewerkers op een vertrouwelijke manier hun mening kunnen uiten. Met behulp van een extern tevredenheidsonderzoek kunnen we dit in kaart brengen. Wij streven erna om jaarlijks een medewerkerstevredenheidsonderzoek uit te voeren.

Thema

Gezondheid en veiligheid

Impact

Een gezonde en veilige werkomgeving

Gezondheid en welzijn van onze medewerkers

De gezondheid en veiligheid van onze medewerkers staat voorop. Wij besteden hier dan ook veel aandacht aan middels het stimuleren van sportieve activiteiten en te voorzien in een gezonde werkomgeving. Het meten van de gezondheid van onze medewerkers doen wij middels het analyseren van het ziekteverzuimpercentage. Dit thema is daarom gekoppeld aan SDG 3, aan goede gezondheid en welzijn.

Sportiviteit en gezondheid

Een gezonde geest functioneert het beste in een gezond lichaam. Wij stimuleren daarom sportieve activiteiten bij onze medewerkers. Zowel op ons hoofdkantoor in Veghel als op ons kantoor in Amsterdam kan iedere medewerker gebruik maken van de fitnessruimte en de overige medewerkers kunnen meedoen met een speciaal sportprogramma in hun eigen omgeving. Bij een gezond lichaam hoort ook gezonde voeding. Er is de gehele week gratis vers fruit aanwezig voor de medewerkers.

Om een gezonde werkomgeving te creëren hebben wij op ieders pc en laptop Pausit geïnstalleerd. Pausit is een programma waarbij werknemers gedurende een werkdag herinnerd worden om gebruik te maken van een virtual personal trainer. Zo voorkomen we dat onze werknemers voor lange periodes achter hun bureau zitten en gemotiveerd worden om te bewegen. Om hier nog meer bij te helpen, hebben we op verschillende plekken ook zit-/stabu-reaus geïnstalleerd.



Thema

Opleiding en onderwijs

Impact

Groei en ontwikkeling van onze medewerkers

Onze medewerkers krijgen de ruimte en mogelijkheid om zich te ontwikkelen op hun vakgebied. Hiervoor wordt jaarlijks een opleidingsbudget beschikbaar gesteld, waarop iedere medewerker aanspraak kan maken. Daarnaast is er de Bierens Academy, waarin het delen van kennis centraal staat.

Tevens hebben wij interactieve workshops ontwikkeld voor onze medewerkers waarin de kernwaarden van Bierens; integriteit, rechtvaardigheid en wil om te winnen, worden behandeld. Op deze manier willen wij onze medewerkers bewust maken van onze kernwaarden en ervoor zorgdragen dat onze kernwaarden worden nageleefd.

Wij zijn een lerende organisatie en zien graag nieuwe initiatieven ontstaan op de werkvloer. Daarom vinden wij het belangrijk om stagiaires en trainees aan te nemen. Op deze manier stimuleren wij nieuwe kennis van recent afgestudeerden/stagiaires en verzorgen wij een opleidingsinstituut. Bij dit thema is SDG 4 gekoppeld over kwaliteitsonderwijs.

Thema

Diversiteit en kansen & Gelijke behandeling

Impact

Gelijke behandeling en kansen voor onze medewerkers

Bij Bierens vinden wij het essentieel dat alle medewerkers gelijk worden behandeld en gelijke kansen krijgen om zich te ontwikkelen, ongeacht leeftijd, culturele achtergrond, gender, geloofsovertuiging, seksuele oriëntatie of andere persoonlijke kenmerken. Diversiteit en inclusie vormen een belangrijk onderdeel van onze bedrijfscultuur en dragen bij aan samenwerking, innovatie en duurzame groei.

Wij hanteren een strikt non-discriminatiebeleid dat van toepassing is op alle HR-processen, waaronder werving, promotie en beloning. Beslissingen worden uitsluitend genomen op basis van kennis, vaardigheden en prestaties. Discriminatie of uitsluiting wordt niet getolereerd.

Onze medewerkers ontvangen een marktconforme en eerlijke beloning, ondersteund door transparante beloningscriteria en regelmatige evaluaties. Daarnaast bieden wij aantrekkelijke secundaire arbeidsvoorwaarden die bijdragen aan een gezonde werk-privébalans en algemeen welzijn.

Wij investeren actief in opleiding en ontwikkeling via trainingen, coaching en persoonlijke ontwikkelplannen. Op die manier stimuleren wij continu leren, groei en betrokkenheid. Ook besteden wij aandacht aan het fysieke en mentale welzijn van onze medewerkers, onder meer via vitaliteitsinitiatieven en een veilige, ondersteunende werkomgeving. Met dit beleid versterken wij onze inzet voor sociale duurzaamheid en verantwoord werkgeverschap. Wij streven ernaar een werkomgeving te bieden waarin iedereen zich gewaardeerd, gerespecteerd en gemotiveerd voelt.



Impact

Werknemers werken in een voor hen inspirerende werkomgeving

Doelstellingen

Het voeren van exitgesprekken bij meer dan 90% van vertrekkende medewerkers.

In 2024 heeft meer dan 75% van de medewerkers van Bierens een medewerkerstevredenheid van minimaal 8, gemeten door middel van een digitale vragenlijst.

Resultaten:

HR heeft in 2024 exitgesprekken gehad met 92% van de vertrekkende medewerkers.

In 2024 is er geen medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd.

Onderbouwing resultaten:

Exitgesprekken

Om op de lange termijn de retentie zo hoog mogelijk te houden is ons doel om exitgesprekken te voeren bij meer dan 90% van de vertrekkende medewerkers.

Onze HR-manager is verantwoordelijk voor het inplannen en voeren van deze gesprekken. Wanneer een medewerker opzegt, zorgt de HR-manager ervoor dat er een exitgesprek plaatsvindt. HR heeft in 2024 exitgesprekken gehad met 92% van de vertrekkende medewerkers.

Om te kunnen anticiperen op vertrekmotieven in de organisatie is het voor Bierens van belang om scherp te hebben welke redenen van vertrek medewerkers aangeven. Door middel van exitgesprekken kan dit gestructureerd in kaart worden gebracht.



Medewerkerstevredenheid

In 2023 hebben wij een volledig MTO door een extern bureau uit laten voeren. We hebben dit uit laten voeren om inzicht te krijgen in de tevredenheid van onze medewerkers. Het tevredenheidsonderzoek richtte zich op well-being, gezondheid en thuiswerken. We streven ernaar dat meer dan 75% van de medewerkers van Bierens een medewerkerstevredenheid van minimaal 8 geeft. In 2023 was de medewerkerstevredenheidsscore gemiddeld een 8. De uitslag van het medewerkerstevredenheidsonderzoek van 2023 is met de medewerkers van Bierens besproken.

In 2024 is geen medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. In 2025 zullen we weer een extern onderzoek laten uitvoeren.

Impact

Een gezonde en veilige werkomgeving

Doelstellingen

In 2024 wil Bierens onder het landelijk ziekteverzuimpercentage blijven.

Resultaten:

Het landelijk ziekteverzuimpercentage in 2024 was 5,2%. Ons totale verzuimpercentage in 2024 was 3,93%.

Onderbouwing resultaten:

Gezondheid van onze medewerkers

Het meten van de gezondheid van onze medewerkers doen wij onder meer door het analyseren van het ziekteverzuimpercentage. Ons kortetermijndoelstelling is een verzuimpercentage van onder het landelijk gemiddelde. In 2024 was het verzuimpercentage 3,93% (2023: 4,49% en 2022: 3,46%). Hiermee hebben wij dit doel bereikt. Op lange termijn willen wij dit verzuim verlagen naar 3% door het aanbieden van een vitaliteitsprogramma binnen Bierens. In dit programma worden medewerkers gestimuleerd om tussen werk door deel te nemen aan sportieve activiteiten.



Impact

Groei en ontwikkeling van onze medewerkers & Gelijke behandeling en kansen voor onze medewerkers

Doelstellingen

In 2024 worden 2 interactieve allround workshops aangeboden met als doel de kernwaarden van Bierens te benaderen en dit te bevorderen bij de medewerkers van Bierens.

In 2024 worden minimaal 5 stagiair(e)s en 3 trainees (minimaal 2 jaar afgestudeerd) aangenomen met als doel Bierens te voorzien van nieuwe kennis en initiatieven van recent afgestudeerden/stagiair(e)s en het verzorgen van een opleidingsinstituut.

Resultaten:

In totaal zijn er in 2024 4 allround workshops georganiseerd voor onze medewerkers.

In 2024 hebben we 6 stagiair(e)s en 4 trainees opgeleid.

Onderbouwing resultaten:

Opleiding en onderwijs

In 2024 was ons doel om twee interactieve workshops over onze kernwaarden aan te bieden. We hebben dit doel ruimschoots overtroffen door in totaal vier inspirerende workshops te organiseren. Tijdens deze sessies hebben collega's op een actieve en creatieve manier stilgestaan bij wat onze kernwaarden in de dagelijkse praktijk betekenen. De workshops droegen bij aan meer onderlinge verbinding, beter begrip van onze gezamenlijke missie en een versterking van onze organisatiecultuur.

In 2025 willen we voortbouwen op deze positieve ontwikkeling door verder te investeren in een growth mindset en het stimuleren van een sterke feedbackcultuur. We geloven dat continue groei en open communicatie de basis vormen voor zowel individuele ontwikkeling als collectief succes. Daarom zullen we in 2025 opnieuw een reeks interactieve workshops organiseren waarin leren van en met elkaar centraal staat. Daarnaast zullen we de opgedane inzichten uit de eerdere sessies benutten om nog gericht aan onze samenwerking en cultuur te blijven werken.

Stagiair(e)s en trainees

In 2024 hebben wij zes stagiair(e)s en vier trainees aangenomen. Daarmee hebben we ons doel van vijf stagiair(e)s en drie trainees ruimschoots overtroffen. Alle zes de stagiair(e)s hebben hun opleiding met succes afgerond, wat voor ons een belangrijk bewijs is van de kwaliteit van onze begeleiding en het leerklimaat binnen Bierens.

Wij zijn er trots op dat wij als opleidingsinstituut hebben kunnen fungeren, waar jonge professionals niet alleen kennis kunnen opdoen, maar ook de ruimte krijgen om hun eigen ideeën en initiatieven in te brengen. Deze aanpak draagt bij aan een cultuur van leren, innovatie en groei binnen onze organisatie.

Onze ambitie voor de komende jaren is om een duurzame relatie op te bouwen met onze stagiaires en trainees. Wij willen hen stimuleren om na hun leerperiode een vaste functie binnen Bierens te overwegen, zodat hun kennis en ervaring behouden blijven binnen het bedrijf. Onze langetermijndoelstelling is om binnen twee jaar minimaal 10% van de stagiaires en trainees een vast dienstverband aan te bieden.

Andere gerelateerde resultaten:

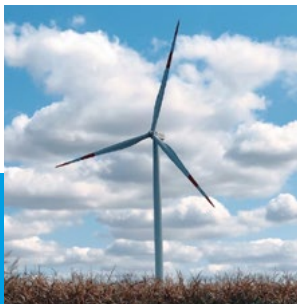
Robin: medewerkers laten meedenken

Wij vinden het belangrijk dat iedereen binnen onze organisatie mee kan denken over onze organisatie. Iedere medewerker kan een idee pitchen door zijn of haar idee in de Bierens Basket te gooien. Deze worden vervolgens tijdens MVO-vergaderingen besproken zodat de ideeën uitgevoerd kunnen worden.



Pijler 3

Respect voor de leefomgeving



< Thema 1
Uitstoot,
afvalwater en
afvalstoffen
& Energie



Thema

Uitstoot, afvalwater en afvalstoffen & Energie

Impact

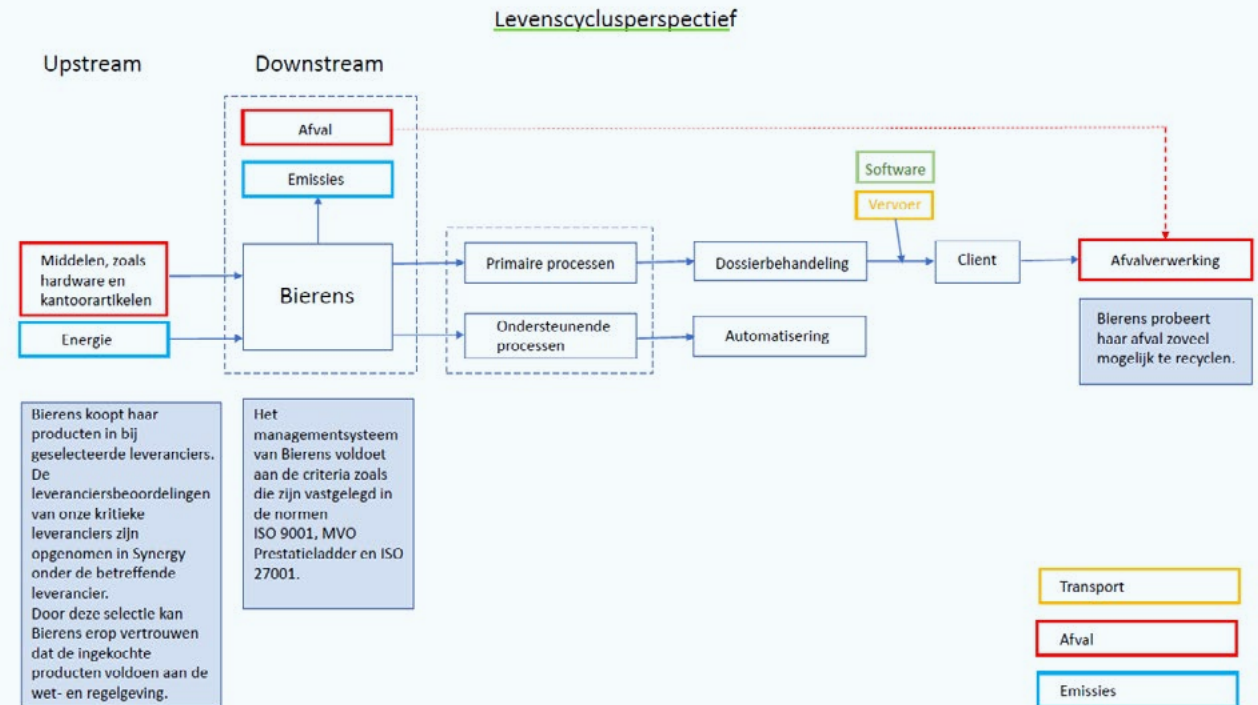
Zo min mogelijk schade toebrengen aan onze leefomgeving

Bewust omgaan met het milieu

Het bewust omgaan met het milieu vinden wij erg belangrijk. We zorgen ervoor dat onze bedrijfsvoering zo min mogelijk schade toebrengt aan onze leefomgeving. Daarnaast gaan we efficiënt om met energie- en materiaalgebruik. Met onze leveranciers maken we afspraken om ervoor te zorgen dat we zo duurzaam mogelijk inkopen.

De belangrijkste upstream-activiteiten zijn energie en apparatuur zoals

hardware en kantoorbenodigdheden. De downstream-aspecten omvatten afval en emissies. Andere entiteiten binnen de waardeketen voor de primaire processen die van invloed zijn op de behandeling van zaken zijn de gebruikte software en het woon/werk verkeer van onze medewerkers. De ondersteunende processen worden ondersteund door geautomatiseerde processen. In de hele waardeketen wordt afval gerecycled.



Emissies

Als negatief effect op het milieu produceren wij emissies die voornamelijk bestaan uit energie en afval. Dit wordt nog versterkt door mobiliteit en transport. Om dit tegen te gaan, hebben wij in 2023 maar liefst 2.500 bomen geplant, zodat onze CO2-uitstoot volledig gecompenseerd wordt. Daarnaast stimuleren wij medewerkers om met de fiets en het openbaar vervoer naar het werk te komen door middel van een fietsplan en extra compensatie op de ov-reiskosten.

Hoofdkantoor milieuvriendelijker maken

Voor 2023 moesten onze panden voldoen aan energielabel C, een eis die de Rijksoverheid aan kantoorpanden heeft gesteld. Om ons pand milieuvriendelijker te maken is er een meerjarig onderhoudsplan opgesteld. Hierin staat beschreven wanneer bepaalde zaken vervangen dienen te worden en op welke wijze deze vervanging het meest gunstig is qua kosten en qua duurzaam inkopen. Er wordt doorlopend onderzocht welke energiebesparende maatregelen genomen kunnen worden om aan energielabel C te blijven voldoen.

Impact

Zo min mogelijk schade toebrengen aan onze leefomgeving

Doelstellingen

In 2024 wordt gestreefd de CO2-footprint te verkleinen met minimaal 5% ten opzichte van 2023, met als doel in 2030 een CO2-uitstoot van maximaal 100 ton.

In 2024 dienen alle nieuwe leaseauto's bij Bierens hybride of volledig elektrisch te zijn.

Bierens streeft naar energieneutrale locaties voor 2035 in Nederland.

Resultaten:

De CO2-uitstoot is in 2024 afgenomen met 5,8% ten opzichte van 2023.

In 2024 zijn er geen leasecontracten afgesloten. De reeds bestaande leasecontracten zijn allemaal hybride of volledig elektrisch.

Onderbouwing resultaten:



Milieubarometer

Bierens gebruikt de milieubarometer (www.milieubarometer.nl) van stichting Stimular om de milieuprestaties te monitoren. Hiermee wordt ook de totale CO2-footprint in beeld gebracht. Om de CO2-uitstoot te verlagen willen wij ons de komende jaren inzetten op duurzame renovatie van onze bedrijfsgebouwen en elektrisch leasewagenpark. Onafhankelijk daarvan hebben wij in 2023 zoveel bomen als nodig geplant om onze volledige CO2-uitstoot te compenseren.

Om ons beleid te bepalen hebben wij inzichtelijk gemaakt welke processen de grootste schadelijke impact hebben op onze leefomgeving. Dit ziet voornamelijk toe op het energieverbruik van onze panden en de schadelijke uitstoot die het woon-/werkverkeer van onze medewerkers met zich meebrengt. Onze primaire focus is dan ook om op deze twee aspecten het negatieve effect te reduceren. Dit thema is daarom gekoppeld aan SDG 13, klimaatactie.

In de grafiek is de milieubarometer 2024 weergegeven ten opzichte van de jaren ervoor. Het verbruik wat hier geschetst wordt gaat over de vestigingen in Veghel en Amsterdam.

Na de coronapandemie zijn we ons meer dan ooit bewust geworden van de voordelen van hybride werken. Thuiswerken en digitaal vergaderen hebben niet alleen bijgedragen aan meer flexibiliteit en werk-privébalans voor onze medewerkers, maar ook aan een vermindering van onze ecologische voetafdruk. Minder woon-werkverkeer betekent minder CO2-uitstoot en een efficiëntere inzet van tijd en middelen.

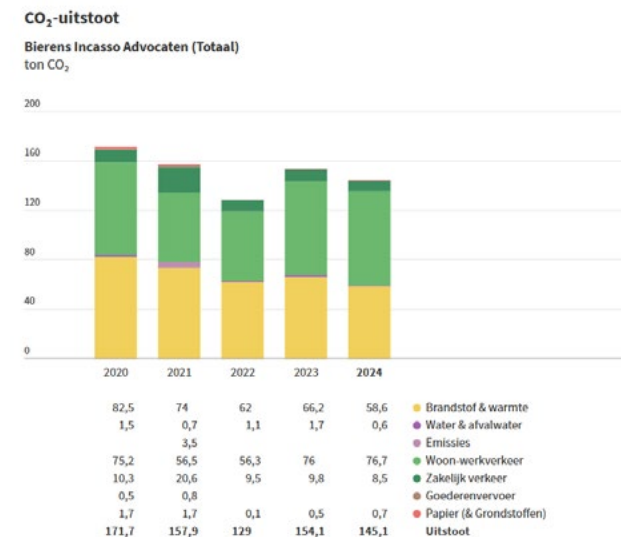
Binnen Bierens stimuleren we daarom een duurzame en moderne manier van werken, waarin digitale samenwerking en fysieke ontmoeting elkaar versterken. We blijven investeren in slimme digitale oplossingen die effectief overleg, kennisdeling en samenwerking mogelijk maken, waar onze collega's zich ook bevinden.

Elektrische leaseauto's

Een deel van onze medewerkers heeft een leaseauto. Vanaf 2021 dienen alle nieuwe leaseauto's elektrisch te zijn. In 2024 zijn er geen nieuwe leasecontracten afgesloten.

Bierens streeft ernaar om in 2025 uitsluitend nieuwe elektrische of hybride leasecontracten af te sluiten. Hiermee wordt de CO2-uitstoot structureel verminderd en draagt de organisatie actief bij aan de transitie naar klimaatneutrale mobiliteit binnen de zakelijke dienstverlening.

Uiteindelijk heeft al het bovenstaande gezorgd dat wij afgelopen jaar een reductie hebben van 5,8% op onze CO2-uitstoot ten opzichte van 2023.



Bron: Milieubarometer Bierens Incasso advocaten - Bierens Incasso Advocaten (Totaal) - 27 januari 2025

	2020	2021	2022	2023	2024
Scope 1	92,3	89,9	71,5	76,0	67,1
Scope 2	1,1	9,0	0,0	0,0	0,0
Scope 3	78,4	59,0	57,6	78,1	78,0
Totaal	171,8	157,9	129,1	154,1	145,1

Scope 1: Brandstof & warmte, Zakelijk verkeer en goederenverkeer

Scope 2: Elektriciteit en Business travel

Scope 3: Water & afvalwater, Woon-werkverkeer en Papier & Grondstoffen

Andere gerelateerde resultaten



Digitalisering

Uit onderzoek is gebleken dat advocaten het liefst met papieren dossiers werken. Dat geldt echter niet voor onze organisatie: wij streven ernaar om onze dossiers zo min mogelijk te printen en onze dienstverlening zoveel mogelijk te digitaliseren. Documenten die wel nog op papier moeten worden geprint, worden geprint met een energiezuinige printer.

Duurzaam inkopen

Ook van onze leveranciers verwachten wij dat zij respect hebben voor onze leefomgeving. Bij het inkopen van producten of diensten letten wij daarom ook op de sociale en milieuaspecten van een leverancier.

Afval scheiden

Bij Bierens vinden wij het belangrijk om afval te scheiden, zodat deze afvalstoffen opnieuw gebruikt kunnen worden. Daarnaast heeft ons hoofdkantoor een eigen milieustraat waar medewerkers hun lege batterijen, toners en oude telefoons kunnen inleveren.

Pijler 4

Betrokkenheid bij de samenleving



Thema 1

Positieve
bijdrage aan
lokale economie
en gemeenschap



Thema

Positieve bijdrage aan lokale economie en gemeenschap

Impact

Het leveren van een waardevolle bijdrage aan de samenleving

Maatschappelijke betrokkenheid

Wij voelen ons sterk verbonden met de samenleving en dragen graag actief bij aan een wereld waarin iedereen kan floreren. Daarom ondersteunen wij diverse stichtingen, culturele instellingen en sportverenigingen die een positieve impact hebben op de gemeenschap waarvan wij deel uitmaken.

Daarnaast handelen wij bewust en verantwoord in onze zakelijke relaties. Wij verwachten van zowel onze leveranciers als klanten een integere en duurzame houding, gebaseerd op respect, transparantie en samenwerking.

Op deze manier bouwen wij aan sterke partnerschappen die bijdragen aan het realiseren van de Sustainable Development Goals.

MVO-projecten

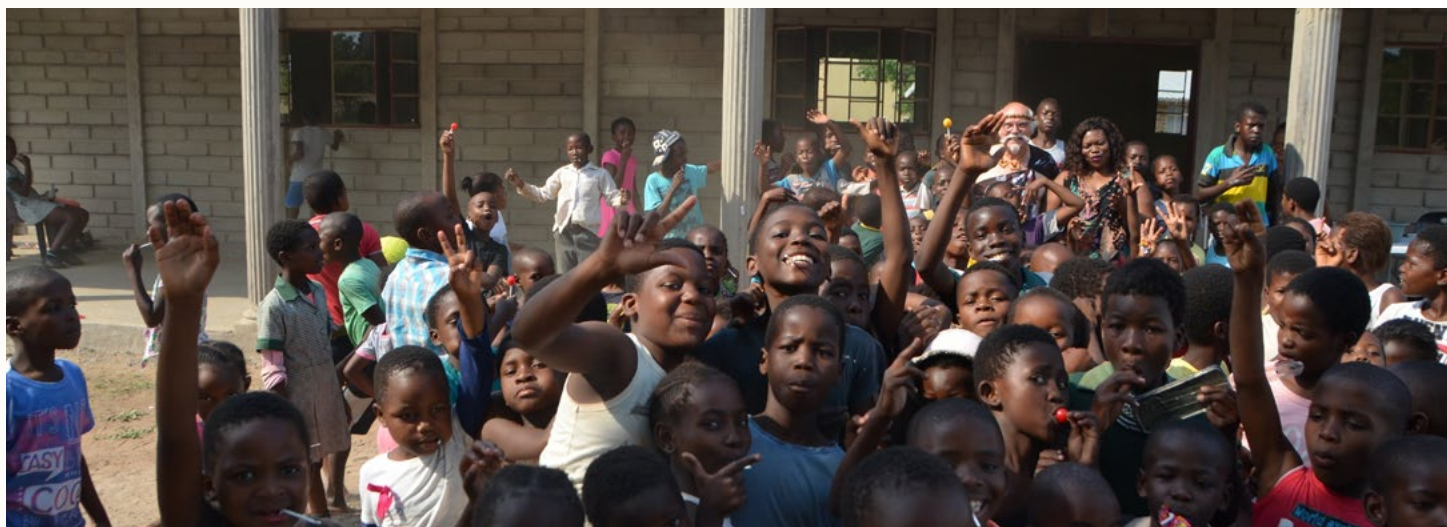
Om een waardevolle bijdrage aan de samenleving te leveren, vinden wij het

belangrijk om MVO-projecten te organiseren waarbij onze medewerkers actief betrokken zijn. Iedere medewerker krijgt de kans om minimaal één MVO-project per jaar te ondersteunen. Op deze manier vergroten wij de bewustwording van maatschappelijke relevantie en stimuleren wij een cultuur van betrokkenheid en verantwoordelijkheid binnen onze organisatie.

Sponsoring

Diverse maatschappelijke, culturele- en sportinstellingen kunnen rekenen op onze steun. Ons hart gaat uit naar kinderen in ontwikkelingslanden. We steunen daarom Zweli Foundation die zich inzet voor weeskinderen in Zuid-Afrika, voor wie we een school hebben gebouwd en jaarlijks een huis laten bouwen en doneren aan gezinnen die in houten krotten wonen. Ook hebben wij kort nadat Rusland Oekraïne binnenviel een Oekraïens gezin opgehaald uit de regio en hen ondersteund bij het

opbouwen van een nieuw, goed leven in Nederland. Daarnaast dragen we culturele instellingen en initiatieven een warm hart toe. We sponsoren flink veel initiatieven op dit gebied. Onder andere wordt daarbij genoemd, de Stichting Nationale Operette welke in 2019 is opgericht en waarvan het bestuur bestaat uit medewerkers van Bierens. De Stichting Nationale Operette is in 2019 opgericht en het bestuur bestaat uit medewerkers van Bierens. Het doel is om jonge zangers, musici en balletdansers een podium te bieden en om Operette muziek als cultureel erfgoed in stand te houden. Daarnaast kunnen ook een aantal lokale sportverenigingen al jaren rekenen op onze steun.



Impact

Het leveren van een waardevolle bijdrage aan de samenleving

Doelstellingen

In 2024 worden minimaal 12 MVO-projecten (1 per maand) georganiseerd waar medewerkers aan deel kunnen nemen. Het doel hiervan is om MVO-bewustheid te verhogen bij de medewerkers.

Resultaten:

In 2024 heeft Bierens in totaal 13 MVO-activiteiten georganiseerd.

Onderbouwing resultaten:

MVO-projecten

In 2024 heeft Bierens meerdere MVO-activiteiten georganiseerd om een positieve bijdrage te leveren aan de samenleving. Zo hebben onze medewerkers bloed gedoneerd, hielden we een voedselbankinzamelingsactie en namen we in maart deel aan de Week van het Vlees, met een socialmediacampagne op Instagram waarin we gezonde en vegetarische recepten deelden om een bewuster voedingspatroon te stimuleren.

Daarnaast werden er via Bierens Doet! in totaal negen muzikale optredens georganiseerd in verzorgingstehuizen, verspreid over maart, september en oktober. Tijdens deze optredens zorgden klassieke muzikanten voor een warm en verbindend moment voor bewoners.

Met in totaal dertien MVO-projecten hebben wij ons doel behaald om in 2024 minimaal één MVO-activiteit per maand te organiseren: een resultaat waar we trots op zijn.

Sponsoring

Wij ondersteunen diverse maatschappelijke en culturele initiatieven via sponsoring en donaties. Zo leveren wij bijdragen aan het Prinsengrachtconcert, Goede Doelen Actie, RKC Waalwijk en PSV. Daarnaast steunen wij organisaties als de CHV Academy, Stichting Steunberen, opvang voor Oekraïners, Stichting Sint Nicolaascomité en Stichting Culturele Belangen.

In 2025 nemen wij opnieuw deel aan een volleybaltoernooi met externe relaties, waarvoor wij twee teams hebben ingeschreven. De deelnamekosten van €1.000 worden volledig gedoneerd aan een goed doel in Rwanda, in lijn met onze maatschappelijke doelstellingen.

Verder blijven wij actief betrokken bij de Zweli Foundation in Afrika, waar wij ieder jaar bijdragen aan de bouw van een huis voor weeskinderen. Ook de Stichting Nationale Operette blijven wij in 2025 zowel financieel als praktisch ondersteunen. Ons doel is om deze initiatieven in de komende jaren structureel voort te zetten.

BIERENSGROUP

JUSTICE

★★★★★ 2020 4k Ultra HD 3min

▶ Play

Company movie

Established in 1952, Bierens Debt Recovery Lawyers is the leading law firm specialising in national and international B2B debt collection.

Andere gerelateerde resultaten

Lokaal inkopen

Wij gedragen onszelf graag als een goede buur. Waar mogelijk schakelen we lokale dienstverleners en leveranciers in. Zo wordt de lunch tijdens een evenement meestal verzorgd door de lokale bakker.

Bezorgen en verzendingen met Groenbezorgen

Sinds 1 juli 2022 maakt Bierens gebruik van Groenbezorgen voor alle postbezorgingen en verzendingen. Groenbezorgen bezorgt post en pakketten met een fietskoerier, waardoor ze meer duurzaam zijn en bijdragen aan een schoner milieu. Deze overstap maken we omdat zij de post, waar mogelijk per fiets bezorgen, wat natuurlijk prima aansluit bij onze MVO-doelstellingen.

Bedrijfsvideo

In onze email handtekeningen promoten wij ons bedrijfsfilm. Hierin wordt er nadruk gelegd op het op tijd betalen van openstaande facturen en waarom wij het bij Bierens zo belangrijk vinden. Onze kernwaarden integriteit, rechtvaardigheid en wil om te winnen, komen in de bedrijfsvideo naar voren. Hiermee hopen wij om meer aandacht te trekken over het belang van op tijd betalen om een betere en gezonde economie te stimuleren.

Onderbouwing keuze voor overstap van MVO Prestatieladder naar EcoVadis en ISO 14001



In het kader van onze duurzaamheidsstrategie heeft onze organisatie besloten om per 2025 af te stappen van de MVO Prestatieladder en in plaats daarvan te focussen op certificering volgens EcoVadis en ISO 14001. Deze beslissing is zorgvuldig afgewogen op basis van strategische, operationele en markttechnische overwegingen.

1. Internationale erkenning en marktpositie

De MVO Prestatieladder is met name gericht op de Nederlandse markt. In toenemende mate opereren wij echter in een (inter)nationale context, waarbij klanten en partners internationale duurzaamheidsstandaarden hanteren.

EcoVadis is wereldwijd erkend en wordt veelvuldig gevraagd in internationale aanbestedingen, ketentransparantieprojecten en leveranciersbeoordelingen. ISO 14001 is eveneens internationaal geaccepteerd als standaard voor milieumanagementsystemen.

2. Vraag vanuit klanten en stakeholders

We merken een duidelijke toename in verzoeken van (inter)nationale opdrachtgevers om scores en certificering via EcoVadis aan te leveren, mede als onderdeel van hun due diligence in de keten. Door ons te laten beoordelen via EcoVadis, komen we beter tegemoet aan deze klantvraag.

ISO 14001 sluit daarbij aan door aantoonbaar te maken dat wij structureel en systematisch werken aan het beperken van onze milieubelasting, wat zowel klanten als toezichthouders van ons verwachten.

3. Efficiëntie en integratie in het managementsysteem

De MVO Prestatieladder kent een breed spectrum aan criteria, maar biedt beperkte aansluiting op reeds bestaande managementsystemen.

ISO 14001 integreert naadloos in ons bestaande kwaliteits- en risicobeheersingssysteem en maakt gebruik van dezelfde systematiek op het gebied van beleid, planning, uitvoering, controle en verbetering (de PDCA-cyclus).

EcoVadis geeft daarnaast via een online platform inzicht in sterke en zwakke punten binnen vier thema's: Milieu, Arbeids- en mensenrechten, Ethiek, en Duurzame inkoop.

4. Focus op impact en verbetering

Waar de MVO Prestatieladder met name gericht is op het aantonen van beleidsvoering en betrokkenheid, bieden EcoVadis en ISO 14001 ons concrete handvatten voor het meten en verbeteren van prestaties. Deze focus op continue verbetering en transparantie sluit beter aan bij onze ambities op het gebied van duurzaamheid en verantwoord ondernemen.

5. Kosten-batenanalyse

Bij een hernieuwde afweging van certificeringskosten, interne inspanning en externe meerwaarde, blijkt dat een overstap naar EcoVadis en ISO 14001 ons een betere return on investment biedt. Met name de herbruikbaarheid van ISO 14001 in andere managementsystemen en de brede toepasbaarheid van EcoVadis richting klanten maken deze route toekomstbestendiger.

Conclusie

Met het oog op professionalisering, internationale positionering en klantgerichtheid, stappen wij af van de MVO Prestatieladder. In plaats daarvan kiezen wij in 2025 bewust voor certificering volgens EcoVadis en ISO 14001, waarmee wij onze duurzaamheidsinspanningen beter kunnen onderbouwen, communiceren en verder verbeteren.

MVO-doelstellingen 2025

Vanwege de overstap van de MVO Prestatieladder naar EcoVadis en ISO 14001 hebben wij onze eerdere doelstellingen geëvalueerd en op basis daarvan onderstaande nieuwe, toekomstgerichte doelstellingen opgesteld.

Compliance met wet- en regelgeving

In 2025 behouden en auditen wij succesvol de certificeringen ISO 9001, ISO 27001, ISO14001 en EcoVadis, om aantoonbaar te voldoen aan alle relevante wet- en regelgeving op het gebied van kwaliteit, informatiebeveiliging en maatschappelijk verantwoord ondernemen.



Werknemerswelzijn en -gezondheid

Bierens voert een actief beleid op het bevorderen van mentale en fysieke gezondheid. Men stelt zich ten doel elk jaar 2 initiatieven te ontplooiën.



Retentie

Bierens Incasso Advocaten streeft naar duurzame inzetbaarheid en langdurige betrokkenheid van medewerkers. Uiterlijk in 2025 bedraagt het gemiddeld aantal dienstjaren minimaal drie jaar. Dit wordt gerealiseerd door het bieden van concurrerende arbeidsvoorwaarden, structureel medewerkers tevredenheidsonderzoek, gerichte loopbaanontwikkeling en een transparante beoordelingsmethodiek. Daarnaast wordt een positieve werkomgeving geborgd via effectieve onboarding en het voeren van exitgesprekken met minimaal 75% van vertrekkende medewerkers, om continu te leren en verbeteren op het gebied van medewerkerstevredenheid en behoud.

Opleiding en onderwijs

Bierens stimuleert actief kennisontwikkeling en innovatie door jaarlijks 6 stagiairs en trainees de kans te geven door te groeien naar vaste aanstellingen, minstens twee innovatieprojecten met meetbare resultaten te realiseren, en zo continu de vernieuwing en expertise binnen de organisatie te versterken.

Diversiteit en kansen en gelijke behandeling:

Bierens Incasso Advocaten versterkt zijn inzet voor inclusiviteit en gelijke behandeling door uiterlijk in 2025 een aantoonbaar divers personeelsbestand te realiseren. Dit omvat de implementatie van een proactief 65+ beleid met een vastgesteld aantal medewerkers boven de 65 jaar actief in dienst, en het waarborgen dat binnen Nederland minimaal tien verschillende nationaliteiten vertegenwoordigd zijn. Hiermee wordt duurzame werkgelegenheid voor senioren gecombineerd met culturele diversiteit als structureel onderdeel van de bedrijfsvoering.

Effecten op de samenleving

Bierens Incasso Advocaten vergroot de maatschappelijke impact door actief kennis te delen met partners en overige belanghebbenden via educatieve en inspirerende initiatieven. Uiterlijk in 2025 organiseert het kantoor minimaal vier kennisdelingssessies per jaar, waaronder masterclasses, seminars, het Credit Summer Event en webinars, gericht op het bevorderen van verantwoord zakelijk handelen, ethische incassopraktijken en duurzame samenwerking binnen de keten.



Privacy van klanten

Bierens behandelt klantgegevens veilig en vertrouwelijk. Dit omvat het implementeren van robuuste beveiligingsmaatregelen om ongeoorloofde toegang tot persoonlijke informatie te voorkomen. De doelstellingen zijn: het bedrijfscertificaat ISO 9001/27001 (Kwaliteit & informatiebeveiliging) behouden en het voorkomen van afwijkingen op dit gebied tijdens externe audits.

Productinformatie

Bierens hanteert uitsluitend eerlijke en niet-misleidende marketing. Dit omvat het vermijden van overdreven claims en het verstrekken van correcte informatie over kenmerken van de dienstverlening. Het doel is een rapportcijfer van minimaal 7,5 behalen op het gebied van integriteit en betrouwbaarheid, tijdens periodieke KTO's.



CO2-uitstoot

Bierens Incasso Advocaten committeert zich aan het verduurzamen van de bedrijfsvoering door het wagenpark te vergroenen. In 2025 worden alle nieuwe leaseauto's uitsluitend elektrisch of hybride aangeschaft. Hiermee wordt de CO2-uitstoot structureel verminderd en draagt de organisatie actief bij aan de transitie naar klimaatneutrale mobiliteit binnen de zakelijke dienstverlening.



Concurrentiebelemmerend gedrag

Bierens vermijdt praktijken zoals kartelvorming, misbruik van marktmacht en oneerlijke handelspraktijken. Hetgeen bijdraagt aan een gezonde en eerlijke zakelijke omgeving, waarin concurrentie op een transparante en ethische manier plaatsvindt. Het doel is om meldingen op dit gebied te voorkomen.

Positieve bijdrage aan en lokale economie en gemeenschap:

Bierens Incasso Advocaten versterkt haar maatschappelijke verantwoordelijkheid door actief bij te dragen aan regionale gemeenschappen. In 2025 ondersteunt het kantoor minimaal vijf regionale gemeenschapsprojecten en sociale initiatieven, gericht op educatie, armoedebestrijding, duurzaamheid en lokale samenwerking. Hiermee wordt structureel geïnvesteerd in maatschappelijke meerwaarde en positieve regionale impact.

Milieuprestatie doelstellingen

Vanwege de overstap van de MVO Prestatieladder naar EcoVadis en ISO 14001 hebben wij onze eerdere doelstellingen geëvalueerd en op basis daarvan onderstaande nieuwe, toekomstgerichte doelstellingen opgesteld.

Brandstof en Warmte verlagen

Bierens streeft ernaar om het aardgasverbruik voor verwarming van het kantoorpand met 2,5% (Doelstelling 2025) te verminderen ten opzichte van het referentiejaar 2024. In 2026: 5,0% en in 2027: 10%.

Zakelijk verkeer:

Bierens stelt zich ten doel om de CO₂-uitstoot afkomstig van het zakelijk verkeer van medewerkers met 5% (Doelstelling 2025) te verlagen ten opzichte van het referentiejaar 2024. In 2026: 7,5% en in 2027: 10%.

Woon-werkverkeer verlagen

Bierens stelt zich ten doel om de CO₂-uitstoot afkomstig van het woon-werkverkeer van medewerkers met 2,5% (Doelstelling 2025) te verlagen ten opzichte van het referentiejaar 2024. In 2026: 5,0% en in 2027: 10%.

Inkopen goederen

Het inkopen van duurzame goederen, zoals kantoormeubilair (criteria: materialen, lokale productie, levensduur / hergebruik / recycling, eindelevensfase en sociale impact). Doelstelling 2025: bij minimaal 50% van de inkoop van duurzame goederen worden deze criteria gehanteerd. Doelstelling 2026: minimaal 65%. Doelstelling 2027: minimaal 80%.

Hergebruik & Recycling Apparatuur

Het hergebruiken of recycleren van afgedankte apparatuur die bedrijfsgegevens bevat (gescheiden inzameling, hergebruik stimuleren (intern, doneren of verkopen) en verantwoorde recycling via erkende verwerker). Doelstelling 2025: minimaal 70% van de afgedankte apparatuur wordt hergebruikt en in geval van recycling: 100% via erkende verwerker. Doelstelling 2026: minimaal 80% herbruikt en 100% via erkende verwerker. Doelstellingen 2027: minimaal 90% herbruikt en 100% via erkende verwerker.

Onze bijdrage aan een betere wereld.

MVO jaarverslag 2024

