

Onze bijdrage aan een betere wereld.

MVO-jaarverslag 2025



VOORWOORD

Als familiebedrijf zijn wij vanaf de oprichting van het kantoor in 1952 bezig met een lange termijnvisie. Van oudsher staat een duurzame bedrijfsvoering en het op een duurzame manier samenwerken, bij ons kantoor dan ook hoog in het vaandel.

De wereld is met name de laatste jaren 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 daarbij 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 hebben we die punten opgepakt en zijn we al vrij snel op MVO Niveau 3 gecertificeerd. Kort hierna hebben we Niveau 4 van de MVO Prestatieladder behaald. In 2023 zijn we zelfs als eerste bedrijf in Nederland positief geauditeerd geworden op het allerhoogste niveau, 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 EcoVa-

dis 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. Voorts alleen nog maar samenwerken met toeleveranciers die ook duurzaam denken en handelen en bij voorkeur uit de directe omgeving, CO2 uitstoot niet alleen verminderen maar ook volledig compenseren. Culturele initiatieven op velerlei terreinen ondersteunen met onze Bierens Foundation en kwetsbare groepen in de samenleving op alle mogelijke manieren helpen. Zo zijn er nog vele 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



23 Het beste in onze mensen naar boven halen

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



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



31 Respect voor de leefomgeving

- 32 Uitstoot, afvalwater en afvalstoffen & Energie

36 Betrokkenheid bij de samenleving

- 37 Positieve bijdrage aan lokale economie en gemeenschap

41 MVO-doelstellingen 2026

43 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?



Integriteit

Wij zijn open, eerlijk en transparant in de procedures, slagingskansen en kosten. We doen wat we zeggen en zeggen wat we doen. Wij doen enkel zaken met integere relaties, van klanten tot toeleveranciers. De poortwachter bewaakt dat er geen zaken worden aangenomen waar wij niet achter staan. Ook behandelen wij alleen zaken waar we goed in zijn. Als wij een zaak aannemen, bieden wij de hoogste kwaliteit. Tevens zullen wij te allen tijde strikt vertrouwelijk met klantinformatie omgaan.

Rechtvaardigheid

In onze strijd om rechtvaardigheid staat het belang van de crediteur voorop. De continuïteit van zijn bedrijf is het doel. Naast het zo snel mogelijk volledig incasseren van vorderingen, houden wij ook rekening met het voortzetten van de relatie tussen de crediteur en de debiteur. Wij houden onze klant volledig op de hoogte en betrekken hem in te nemen beslissingen.

Wil om te winnen

In onze aanpak zijn we resultaatgericht en houden we het tempo hoog. Door out-of-the box denken en initiatief te nemen bedenken we creatieve oplossingen voor problemen. Met een kritische blik gaan wij doeltreffend voor maximaal resultaat.

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 2025 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 Pöllmann (advocaat), Pauline Tiben (incassospecialist) en Kornelia Krol (jurist). Ons MVO-managementsysteem is sinds juli 2019 gecertificeerd volgens niveau 4 van de MVO Prestatieladder. Vanaf november 2025 zijn wij EcoVadis-gecertificeerd. Hier hebben wij de bronzen medaille behaald. Onze doelen worden vanuit de directie geformuleerd en vervolgens door het MVO-team gerealiseerd.

Algemene score

67/100

Percentiel
76th



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 2025 tot en met 31 december 2025.

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 Law 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 (3 medewerkers). Hetzelfde geldt voor de vestigingen in Bar-

celona, 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 2025 96 medewerkers (78,2 FTE) in dienst bij Bierens. Daarvan hebben 33 medewerkers een tijdelijk contract en 6 medewerkers zijn oproepkrachten met een 0-urencontract. Procentueel is 42% man en 58% vrouw.

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 wordt geleid door Sander Bierens (DGA en CEO). Sander is eindverantwoordelijk voor de gehele organisatie.

Managementleden hebben individuele doelstellingen gericht op zowel korte als lange termijn organisatie-doelstellingen. De managementbeloning 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.

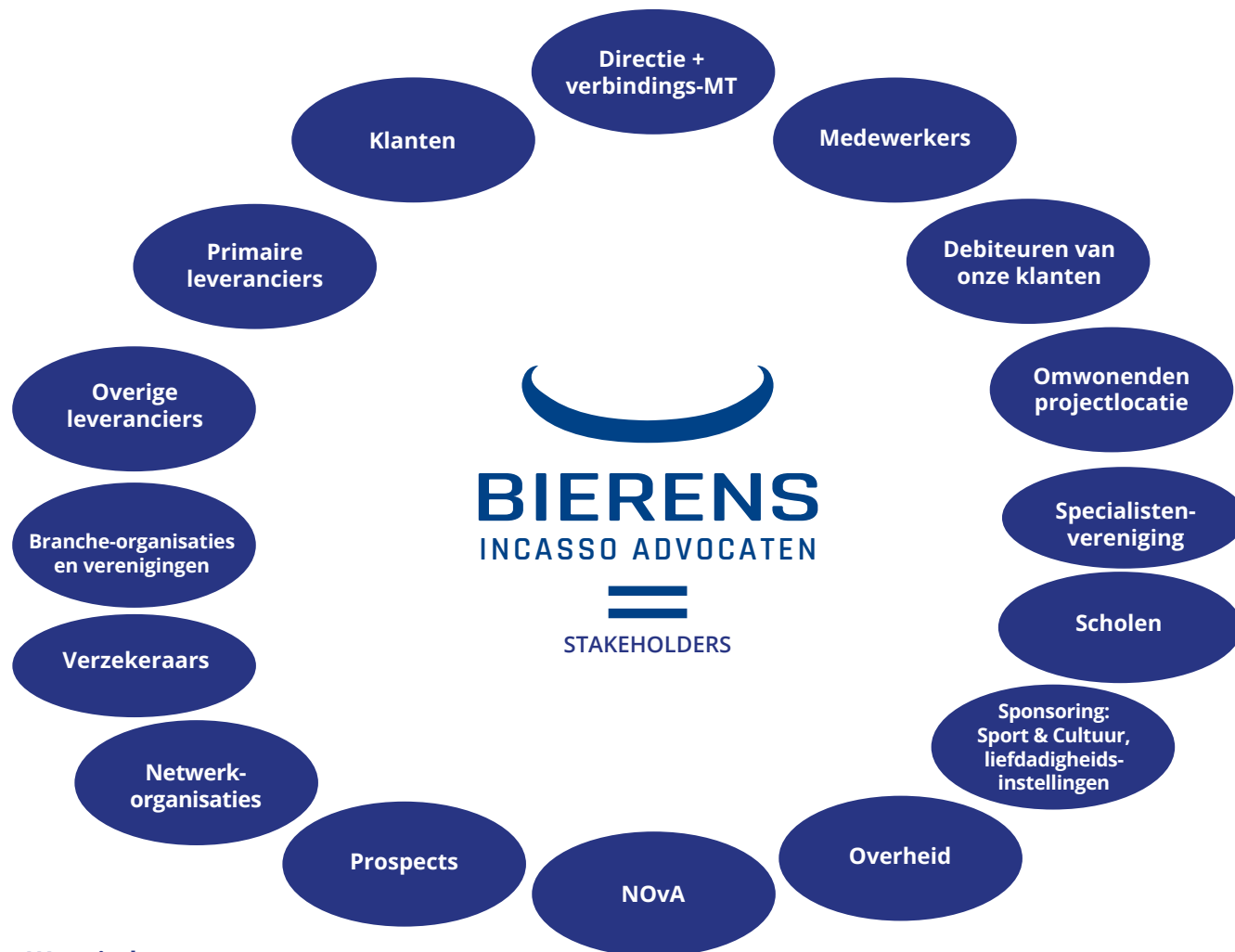
Bierens wil een gezonde onderneming zijn voor haar medewerkers. Naast het aantrekken, behouden en ontwikkelen van talent waar we in het hoofdstuk 'Het beste in onze mensen naar boven halen' op terugkomen zijn goede primaire arbeidsvoorwaarden ook van belang. Wij hanteren daarvoor de individuele arbeidsovereenkomst 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:

- De directie + verbindings-MT
- 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)

De directie 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 ISO 14001 en EcoVadis. Wij streven naar EcoVadis Gold.

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

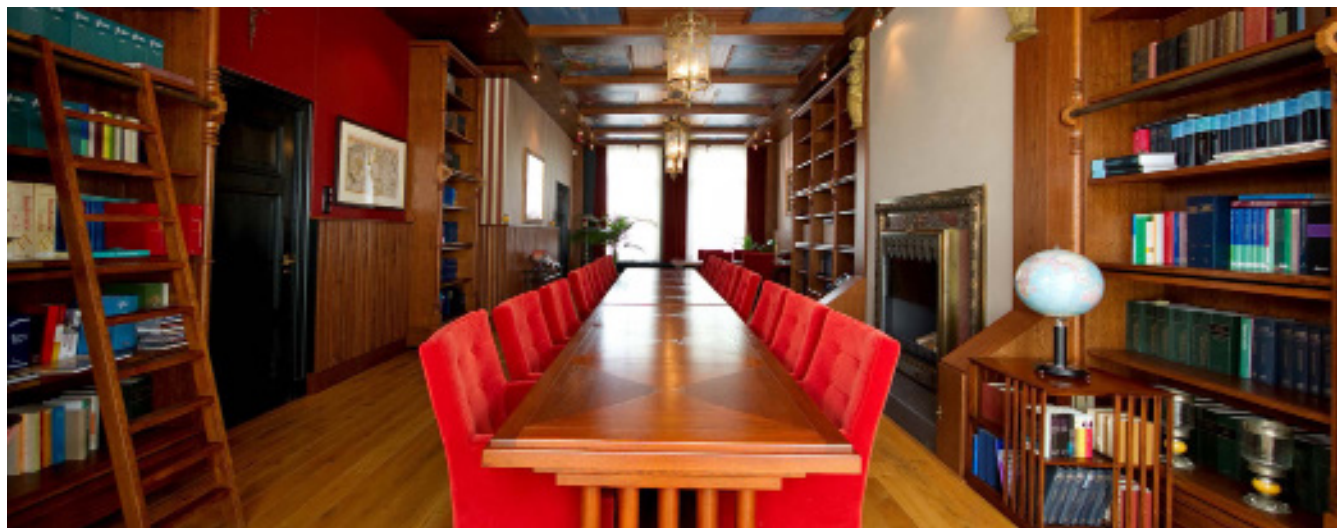
de agenda heeft staan. Uit ons onderzoek blijkt dat bij vier branchegenoten duurzaamheid een rol speelt in het bedrijfsproces. De ambities van Bierens Incasso Advocaten liggen duidelijk een stuk hoger en daarbij worden er duidelijk SMART acties geformuleerd om de doelstellingen te verwezenlijken. Gezien 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 voortrekker 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 EcoVadis Gold. 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.

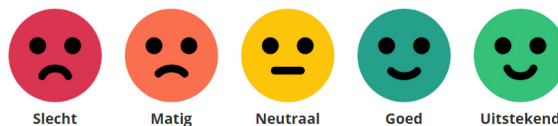


Smiley-mails

Het meten van klanttevredenheid is een belangrijk onderdeel van onze continue kwaliteitsverbetering. Daarom maken wij gebruik van zogenoemde smiley-mails: korte evaluatie-e-mails die klanten na afloop van onze dienstverlening ontvangen. Met één klik op een smiley kunnen zij eenvoudig aangeven hoe tevreden zij zijn over hun ervaring.

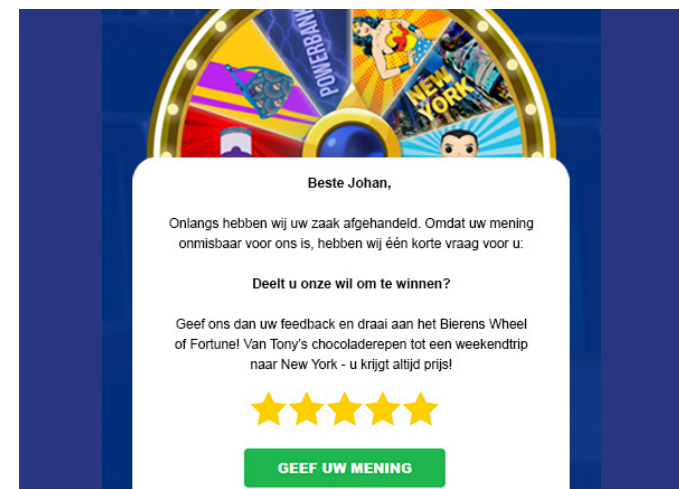
Deze laagdrempelige vorm van feedback zorgt voor een hoge respons en stelt ons in staat om klanttevredenheid structureel te monitoren. Positieve reacties bevestigen wat goed gaat, terwijl minder positieve beoordelingen aanleiding vormen om contact op te nemen, de oorzaak te onderzoeken en waar nodig verbetermaatregelen te treffen. Op deze manier dragen smiley-mails bij aan een klantgerichte organisatiecultuur en aan de voortdurende verbetering van onze dienstverlening.

Wat vond u van de samenwerking met ons kantoor?
Klik op een gezicht om uw beoordeling te geven.



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.



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.

**Incasseren
met respect
voor klant
en debiteur**



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 ISO 9001 en ISO 27001-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.
- 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 2025 streeft Bierens naar een gemiddeld klanttevredenheidscijfer van 7,5.

In 2025 streeft Bierens naar een totaal aantal van 0 misstandmeldingen vanuit debiteuren.

Resultaten:

In 2025 behaalde Bierens een gemiddelde klanttevredenheidsscore van 7,61.

In 2025 hebben wij 10 Debtcare-reviews ontvangen. Hier zaten 0 misstandmeldingen bij.

Onderbouwing resultaten:

Beoordelingen van onze klanten

De klanttevredenheidsindex wordt bij ons uitgedrukt in een rapportcijfer. In 2025 hebben wij een gemiddelde score van 7,61 behaald over al onze accounttypes.

Met dit resultaat hebben wij onze ambitieuze doelstelling van 7,5 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 2026 op hetzelfde ambitieuze niveau. Daarmee blijven we onszelf uitdagen om structureel een hoog serviceniveau te waarborgen en de verwachtingen van onze klanten te overtreffen.

Debtcare inzendingen

In 2025 hebben we maar 10 Debtcare reacties ontvangen. Daarvan zijn er 2 beantwoord. We hebben in de andere zaken geen reactie hoeven te sturen. De meeste waren namelijk positieve reviews op de behandeling van de zaak en in sommige reviews was er geen onderbouwde klacht reageren debiteur frustratie naar onze klant af op ons.

In verband met de overgang naar een nieuw systeem, is het in ons nieuwe systeem nog niet mogelijk geweest om de reacties van debiteuren te ontvangen. Vandaar de lage hoeveelheid reacties. Hier wordt hard aan gewerkt zodat we dit weer op orde kunnen brengen. Omdat we in de afgelopen jaren weinig klachten ontvangen, ga ik er vanuit dat we ook voor 2025 ook weinig klachten zouden hebben ontvangen. Ik ga er vanuit dat als een debiteur echt niet tevreden is, dat hij zich dan bij ons meldt via een andere kanaal.

De tendens blijft nog steeds dat relatief weinig debiteuren gebruik maken van de Debtcare mogelijkheid, want we hebben natuurlijk duizenden dossiers die we hebben afgesloten in 2025. De debtcare klachten worden in ieder geval allemaal door Sander Bierens doorgenomen van het begin tot het eind. Dit is natuurlijk om op zorgvuldige wijze naar de debiteur te reageren maar anderzijds ook om te kijken of er nog andere verbeterpunten aan onze zijde zitten in de dossiers die hij op die wijze onder ogen krijgt. Aldus worden de relevante Debtcare dossiers uiteindelijk allemaal met de Collections medewerkers besproken en op die wijze komt ook nadrukkelijk aan de orde dat er geen grenzen overschreden dienen te worden. Overigens hebben we dat ook als kantoor ten doel gesteld om te zorgen dat niet alleen de klant maar ook de debiteur ons kantoor een autoriteit vindt op het gebied van incasso. Een kantoor waar veel respect voor is.

Daarnaast blijft Sander Bierens, hoofd MVO, alle dossiers waarbij de klant bij een review een 6 geeft of minder persoonlijk doornemen, dit om te zorgen of de zaak inhoudelijk goed wordt behandeld maar daarnaast natuurlijk ook met een scheef oog om te kijken of ook die dossiers conform onze normen en waarden worden behandeld en dienen ze financieel correct te worden afgewikkeld. Zowel de Debtcare dossiers als de klanten die een 6 of minder geven in dossiers geven regelmatig aanleiding om aanpassingen in het beleid en onze werkwijze door te voeren.

Ook voor het jaar 2025 geldt dat Sander Bierens zeer tevreden is met de wijze waarop de dossiers worden behandeld in het licht van het gedrag ten opzichte van debiteuren.

Impact

Een goede betalingsmoraal in diverse gemeenschappen

Doelstellingen

Uiterlijk in 2025 organiseert het kantoor minimaal 4 kennisdelingssessies per jaar gericht op het bevorderen van verantwoord zakelijk handelen, ethische incassopraktijken en duurzame samenwerking binnen de keten.

In 2025 rondt Bierens minimaal 2 innovatieprojecten af om toegevoegde waarde te leveren.

Resultaten:

In 2025 hebben wij 4 webinars en 1 eigen creditmanagement-evenement georganiseerd. Daarnaast hebben wij ook samengewerkt met externen bij de organisatie van nog een ander creditmanagement-evenement.

In 2025 hebben wij 2 innovatieprojecten uitgevoerd.

Onderbouwing resultaten:

Masterclasses en schriftelijke publicaties

In 2025 was ons doel om minimaal 4 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 2025 in totaal 4 webinar sessies en 2 fysieke kennisevenementen (Credit Summer Event 2025 & Order to Cash Event: Set Sail for Success) voor onze klanten verzorgd.

Doordat we onze doelstelling behaald hebben, zullen we dezelfde doelstelling hanteren voor 2026. Wel willen we ook meer webinars op internationale schaal neerzetten.

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, Poolse, Duitse en Amerikaanse websites zijn bijgewerkt. In 2026 streven wij ernaar nog meer kennis te delen.



Innovatieprojecten

Innovatie en samenwerking met onderwijsinstellingen vormen een belangrijk onderdeel van onze strategie om blijvende toegevoegde waarde voor onze klanten te creëren. In 2025 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 2025 minimaal twee innovatieprojecten succesvol af te ronden – en dit is gerealiseerd.

- Het eerste project bestond uit een AI-bot-calling-onderzoek.
- Het tweede project betrof een interne LLM ter ondersteuning van junior-medewerkers.

Voor 2026 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-

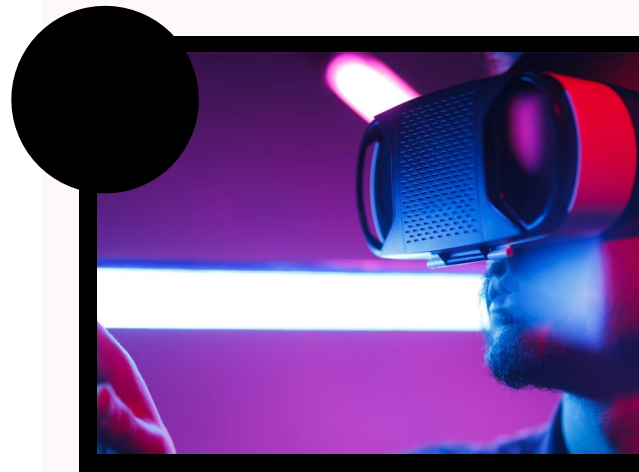
nomen van een grote Russische gasleverancier, waarmee wij duidelijk maken dat wij onze waarden altijd vooropstellen.

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, Smilely Mails of Debtcare wordt meegenomen.



Credit Summer Event

Jaarlijks organiseert Bierens het Credit Summer Event (CSE). Het CSE is een non-commerciële bijeenkomst, 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
werkgever 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 ernaar om tweejaarlijks 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 we op verschillende plekken ook zit-/stabureaus geïnstalleerd.

Ook bieden wij onze medewerkers de mogelijkheid om deel te nemen aan CrossFit. Hiermee stimuleren we een actieve en gezonde levensstijl, wat bijdraagt aan zowel de fysieke als mentale vitaliteit van ons team. Door te investeren in de gezondheid en duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers creëren we een prettige werkomgeving waarin mensen zich kunnen ontwikkelen, samenwerken en met plezier kunnen presteren.



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 75% van vertrekkende medewerkers.

In 2025 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 2025 exitgesprekken gehad met 72% van de vertrekkende medewerkers. Daarbij is geen rekening gehouden met contracten die binnen de proeftijd zijn beëindigd of medewerkers die vanwege ziekte uit dienst zijn gegaan.

In 2025 heeft 84% van de medewerkers deelgenomen aan een medewerkerstevredenheidsonderzoek met een gemiddeld cijfer van 7,5.

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 2025 exitgesprekken gehad met 72% van de vertrekkende medewerkers. Daarbij is geen rekening gehouden met contracten die binnen de proeftijd zijn beëindigd of medewerkers die vanwege ziekte uit dienst zijn gegaan.

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 2025 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 2025 was de medewerkerstevredenheidsscore gemiddeld een 7,5. De uitslag van het medewerkerstevredenheidsonderzoek van 2025 is met de medewerkers van Bierens besproken.

Impact

Een gezonde en veilige werkomgeving

Doelstellingen

In 2025 wil Bierens onder het landelijk ziekteverzuimpercentage blijven.

Resultaten:

Het landelijk ziekteverzuimpercentage in de zakelijke dienstverlening in 2025 was 5,4%. Ons totale verzuimpercentage in 2025 was 3,48%.

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 2025 was het verzuimpercentage 3,48% (2024: 3,93% en 2023 4,49%). 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.



**Bierens
Volleybalteam**



Impact

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

Doelstellingen

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

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.

Resultaten:

In 2025 heeft in Veghel een werkplekonderzoek door een fysio therapeut plaatsgevonden. Op basis daarvan zijn enkele aanpassingen aan werkplekken gedaan zoals betere bureau-instellingen, zit-sta bureaus en andere bureaustoelen.

In 2025 hebben we 3 stagiair(e)s en 2 trainees opgeleid.

Onderbouwing resultaten:

Opleiding en onderwijs

In 2025 was ons doel om twee initiatieven te ontplooien op het gebied van mentale en fysieke gezondheid. We hebben dit doel net niet behaald.

In 2026 willen we inzetten op een 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 2026 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 2025 hebben wij 3 stagiair(e)s en 2 trainees aangenomen. Daarmee hebben we ons doel net niet gehaald. Wel hebben alle 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.

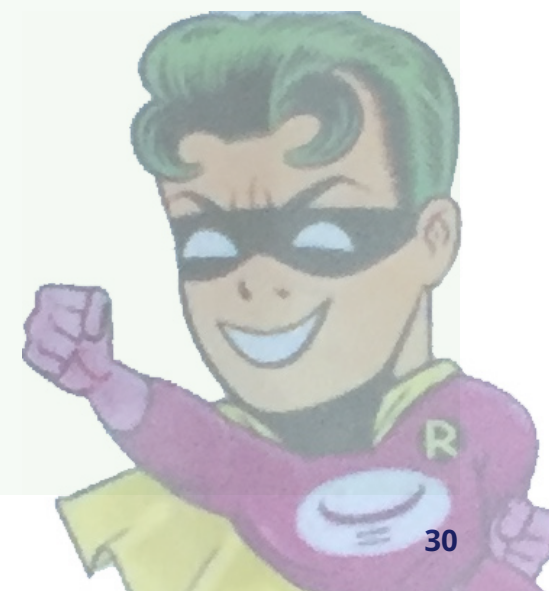
Wij zijn er trots op dat wij als opleidingsinstituut hebben kunnen fungeren, waar jonge professionals niet alleen kennis kunnen opdoen, maar ook de ruimte krijgen om hun eigen ideeën en initiatieven in te brengen. Deze aanpak draagt bij aan een cultuur van leren, innovatie en groei binnen onze organisatie.

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

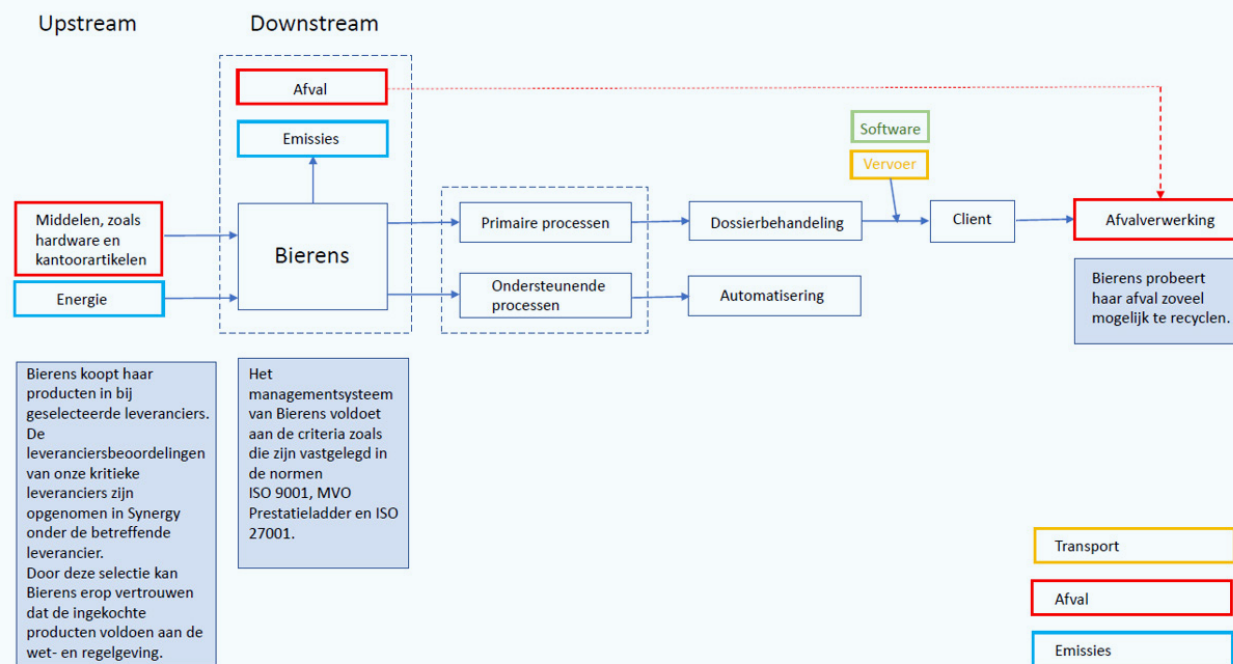
Bewust omgaan met het milieu

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 gerecycleerd.

Levenscyclusperspectief



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

Vanaf 2023 moeten 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.

Ook hebben wij in 2025 een nieuw pand aangekocht in Amsterdam, waar bij wij van een oud pand naar dit nieuwe pand met energielabel A zijn verhuisd.

Impact

Zo min mogelijk schade toebrengen aan onze leefomgeving

Doelstellingen

Bierens streeft ernaar om het aardgasverbruik voor verwarming van het kantoorpand met 2,5% (Doelstelling 2026) te verminderen ten opzichte van het referentiejaar 2025. In 2027: 5,0% en in 2028: 10%.

Bierens stelt zich ten doel om de CO2-uitstoot afkomstig van het woon-werkverkeer van medewerkers met 2,5% (Doelstelling 2026) te verlagen ten opzichte van het referentiejaar 2025. In 2027: 5,0% en in 2028: 10%.

Resultaten:

Voor de bovenstaande doelstellingen is 2025 het referentiejaar, gezien we in dit jaar voor het eerst geaudit zijn voor ISO 14001.

Het aardgasverbruik van Bierens bedroeg in 2025 31.792 m³.

De CO2-uitstoot afkomstig van het woon-werkverkeer van Bierens bedroeg in 2025 96,4 ton CO2.

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.

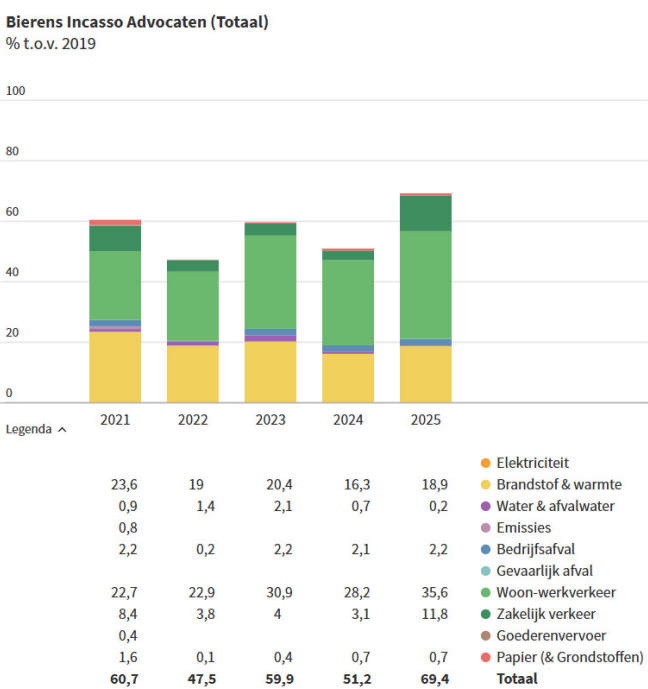
Om ons beleid te bepalen hebben wij inzichtelijk gemaakt welke processen de grootste schadelijke impact hebben op onze leefomgeving. Dit ziet voornamelijk toe op het energieverbruik van onze panden en de schadelijke uitstoot die het woon-/werkverkeer van onze medewerkers met zich meebrengt. Onze primaire 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 2025 weergegeven ten opzichte van de jaren ervoor. Het verbruik wat hier geschetst wordt gaat over de vestigingen in Veghel en Amsterdam.

Binnen Bierens stimuleren we 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.

De onderstaande grafiek en tabellen tonen het verbruik in meer detail.

- De stijging in uitstoot komt door twee hoofdoorzaken:
- de voornoemde strengere winter (met meer vorstdagen);
 - het feit dat het zakelijke vliegverkeer in voorgaande jaren niet is meegerekend.



	2021	2022	2023	2024	2025
Scope 1	89.9	71.5	76.0	67.1	74.8
Scope 2	9.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Scope 3	59.0	57.6	78.1	78.0	124.4
Totaal	157.9	129.1	154.1	145.1	199.2

Scope 1: Brandstof & warmte, Zakelijk verkeer en goederenverkeer
Scope 2: Elektriciteit en Business travel
Scope 3: Water & afvalwater, Zakelijk vliegverkeer, Woon-werkverkeer en Papier & Grondstoffen

Impact

Zo min mogelijk schade toebrengen aan onze leefomgeving

Doelstellingen

Bierens stelt zich ten doel om de CO2-uitstoot afkomstig van het zakelijk verkeer van medewerkers met 5% (Doelstelling 2026) te verlagen ten opzichte van het referentiejaar 2025. In 2027: 7,5% en in 2028: 10%.

In 2025 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 afkomstig van het zakelijk verkeer van Bierens bedroeg in 2025 33,64 ton CO2.

In 2025 zijn in totaal 2 leasecontracten afgesloten, waarvan 1 contract voor een hybride voertuig en 1 contract voor een volledig elektrisch voertuig.

Onderbouwing resultaten:



Elektrische leaseauto's

Een deel van onze medewerkers heeft een leaseauto. Vanaf 2021 dienen alle nieuwe leaseauto's elektrisch te zijn.

In 2025 zijn in totaal 2 leasecontracten afgesloten, waarvan 1 contract voor een hybride voertuig en 1 contract voor een volledig elektrisch voertuig.

Hiermee wordt de CO2-uitstoot structureel verminderd en draagt de organisatie actief bij aan de transitie naar klimaatneutrale mobiliteit binnen de zakelijke dienstverlening.



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 zijn wij nadat Rusland op 24 februari 2022 Oekraïne binnenviel binnen een paar dagen met een busje naar Oekraïne

gereden om daar een door de oorlog getroffen gezin veilig naar Nederland te brengen om hun nadien op alle mogelijke manieren te ondersteunen totdat zij zelfstandig een nieuw leven konden opbouwen. 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 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.

Resultaten:

In 2025 heeft Bierens in totaal 8 MVO-activiteiten georganiseerd.

Onderbouwing resultaten:

MVO-projecten

Ook in 2025 hebben we op verschillende manieren invulling gegeven aan onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. Hierbij lag de focus op duurzaamheid, vitaliteit, medewerkersbetrokkenheid en maatschappelijke impact.

Januari 2025 – Volleybaltoernooi voor Trees for All

We organiseerden een volleybaltoernooi waarvan de opbrengst ten goede kwam aan Trees for All, waarmee we een bijdrage leverden aan herbebossing en een duurzamere leefomgeving.

Maart 2025 – Energiebesparing & Bierens hoodies

Om energie te besparen hebben we medewerkers gestimuleerd de verwarming lager te zetten. Tegelijkertijd ontvingen collega's een warme Bierens-hoodie, zodat comfort en duurzaamheid hand in hand gingen.

April 2025 – Uitbreiding elektrische laadvoorzieningen

Op onze locatie in Veghel zijn extra laadpunten voor elektrische auto's gerealiseerd, waarmee we duurzaam vervoer verder faciliteren.

September 2025 – Medewerkerstevredenheidsonderzoek

We voerden een medewerkerstevredenheidsonderzoek uit, aangevuld met kleinschalige groepsessies op onze vestigingen in Veghel en Amsterdam. De uitkomsten helpen ons om de werkomgeving en samenwerking continu te verbeteren.

September 2025 – Vitaliteitsweek

Tijdens de Vitaliteitsweek stonden gezondheid, beweging en welzijn centraal. Medewerkers konden deelnemen aan diverse activiteiten die een gezonde en duurzame leefstijl stimuleren.

November 2025 – Introductie fietsplan

We introduceerden een fietsplan voor alle medewerkers, inclusief collega's die binnen een straal van vijf kilometer van kantoor wonen. Hiermee stimuleren we duurzame mobiliteit en een gezonde manier van reizen.

December 2025 – Voedselbankactie

Samen met onze medewerkers zamelden we producten in voor de Voedselbank. Met deze actie leverden we een concrete bijdrage aan mensen die tijdelijk extra ondersteuning nodig hebben.

December 2025 – Winter Efteling

Het jaar sloten we gezamenlijk af met een bezoek aan de Winter Efteling. Dit teamuitje droeg bij aan verbinding, waardering en een positieve bedrijfscultuur.

Daarnaast werden er via Bierens Doet! muzikale optredens georganiseerd in verzorgingstehuizen. Tijdens deze optredens zorgden klassieke muzikanten voor een warm en verbindend moment voor bewoners.

Met in totaal 8 MVO-projecten hebben wij ons doel behaald om in 2025 minimaal 5 MVO-activiteiten te organiseren: een resultaat waar we trots op zijn.

Impact

Het leveren van een waardevolle bijdrage aan de samenleving



Sponsoring

Wij ondersteunen diverse maatschappelijke en culturele initiatieven via sponsoring en donaties. Zo leveren wij bijdragen aan Stichting Rechtswinkel Meierijstad, Stichting Culturele Belangen Veghel, Stichting Rotary Veghel on Ice, Stichting Verdouw, Stichting Spieren voor Spieren, CHV Academy, Stichting Steunberen.

In 2025 hebben wij opnieuw deelgenomen aan een volleybaltoernooi met externe relaties, waarvoor wij twee teams hebben ingeschreven. De deelnamekosten van € 800,- 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.

Bierens Foundation of Arts

De Bierens Foundation of Arts streeft ernaar een brug te slaan tussen onze rijke muziektraditie en de uitdagingen van de moderne tijd. Daarbij willen we de kaalslag die we zien in met name de klassieke muzieksector een halt toeroepen.

Door talentvolle jonge musici te begeleiden in hun artistieke ontwikkeling, kunnen we een blijvende impact maken op zowel de culturele sector als de samenleving. Het idee om jonge, talentvolle musici te inspireren en ondersteunen ontstond begin 2024 bij Sander en Wilma Bierens.

Sopraan Wilma Bierens werd geboren in Maastricht en groeide op in het hart van Zuid-Limburg, een regio waar muziek niet weg te denken was. Koren, harmonieën en fanfares floreerden overal en muziek klonk vanuit elke straathoek. Deze rijke muzikale omgeving bracht niet alleen diepe sociale verbondenheid, maar ook een onuitputtelijke bron van inspiratie.

Wilma's leven is sindsdien een reis geweest van indrukwekkende producties en onvergetelijke concerten. Een muzikale rijkdom die haar leven op een onvervangbare manier heeft verrijkt, zo is haar diepe overtuiging. Ze studeerde Summa Cum laude af bij de befaamde Mya Besselink en won de Edmond Hustinxprijs (1987) en de tweede prijs op het eerste Cristina Deutekom Concours (1988). Ook studeerde ze bij diezelfde befaamde Cristina Deutekom en aan het Sweelinck Conservatorium, beide in Amsterdam.

Wilma heeft hoofdrollen vertolkt zowel in grote producties in binnen- en buitenland. Voornamelijk met lyrische (coloratuur) rollen. Hoogtepunt was haar optreden in Frankfurt tijdens de opening van De Europese Bank (1998). Daarnaast heeft Wilma veel ervaring met oratoria en kamermuziek en is ze 10 jaar lang docente Hoofdvak Zang aan het Fontys Conservatorium in Tilburg geweest. Een ander hoogtepunt was een optreden met De Nationale Operette in een uitverkocht Concertgebouw in Amsterdam (2018).

Vanaf 2016 organiseert Wilma optredens voor jong talent. Vanuit dit initiatief is uiteindelijk de Bierens Foundation of Arts ontstaan.

Sander Bierens is eigenaar van Bierens Incasso Advocaten en houdt zich al decennialang bezig met sponsoring binnen de culturele sector. Door het organiseren van concerten en theatervoorstellingen voor jong talent, maar ook door sponsoring van vele culturele instellingen.

“Met de Bierens Foundation of Arts laten we klassieke muziek en musical voortleven in de harten van jonge, talentvolle musici. Zo zorgen we ervoor dat ons rijke culturele muzikale erfgoed behouden blijft voor toekomstige generaties.” In de nabije toekomst zullen wij ook beeldende kunst in Nederland gaan ondersteunen.

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.

MVO-doelstellingen 2026

Wij hebben onze eerdere doelstellingen geëvalueerd en op basis daarvan onderstaande nieuwe, toekomstgerichte doelstellingen opgesteld.

Compliance met wet- en regelgeving

Het voldoen aan relevante wetten, voorschriften en normen; middels het behoud van de bedrijfscertificaten ISO 9001 (kwaliteit), ISO 27001 (informatiebeveiliging), ISO 14001 (milieu) en EcoVadis.



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 2026 bedraagt het gemiddeld aantal dienstjaren minimaal vijf 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 2026 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 2026 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 2026 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 2026 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

Wij hebben onze eerdere doelstellingen geëvalueerd en op basis daarvan onderstaande nieuwe, toekomstgerichte doelstellingen opgesteld.

Brandstof en Warmte verlagen

KPI

Totaal aardgasverbruik (m³) van de kantoorpanden

Doelstelling

Referentiejaar: 2025:
2026: maximaal 97,5% van het aardgasverbruik van 2025 (-2,5%)
2027: maximaal 95% van het aardgasverbruik van 2025 (-5%)
2028: maximaal 90% van het aardgasverbruik van 2025 (-10%)

Zakelijk verkeer:

KPI

Totale CO₂-uitstoot (Ton CO₂) afkomstig van zakelijke reizen van medewerkers

Doelstelling

Referentiejaar: 2025:
2026: maximaal 97,5% van de CO₂-uitstoot van 2025 (-2,5%)
2027: maximaal 95% van de CO₂-uitstoot van 2025 (-5%)
2028: maximaal 90% van de CO₂-uitstoot van 2025 (-10%)

Woon-werkverkeer verlagen

KPI's

Totale CO₂-uitstoot (ton CO₂) afkomstig van woon-werkverkeer van alle medewerkers

Aantal medewerkers dat gebruikmaakt van het fietsplan.

Doelstellingen

Referentiejaar: 2025:
2026: maximaal 97,5% van de CO₂-uitstoot van 2025 (-2,5%)
2027: maximaal 95% van de CO₂-uitstoot van 2025 (-5%)
2028: maximaal 90% van de CO₂-uitstoot van 2025 (-10%)

Minimaal 5 nieuwe deelnemers aan het fietsplan per kalenderjaar.

Inkopen goederen

KPI

Aantal ingekochte dozen A4-printpapier.

Doelstelling

Verminderen van de inkoop van printpapier (FSC- of PEFC-keurmerk).
Referentiejaar: 2025:
2026: Maximaal 90%
2027: Maximaal 80%
2028: Maximaal 70%

Hergebruik & Recycling Apparatuur

KPI

Percentage afgedankte ICT-apparatuur dat wordt hergebruikt en Percentage gerecyclede ICT-apparatuur dat via een erkende verwerker wordt afgevoerd.

Doelstelling

2025: minimaal 70% hergebruik en 100% erkende verwerking
2026: minimaal 80% hergebruik en 100% erkende verwerking
2027: minimaal 90% hergebruik en 100% erkende verwerking

Onze bijdrage aan een betere wereld.

MVO-jaarverslag 2025

