



*Voluntary Sustainability Reporting
Standard for non-listed SMEs (VSME)*

DUURZAAMHEIDSVERSLAG

2025

1 januari 2025 – 31 december 2025



INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	2
1. ALGEMEEN	3
1.1 ORGANISATIEPROFIEL	3
1.2 BEDRIJFSACTIVITEITEN	5
1.3 VISIE	6
1.4 MISSIE	6
1.5 KERNWAARDEN	6
1.6 KERNCIJFERS	7
1.7 KWALITEIT DIENSTVERLENING	8
1.8 REIKWIJDTE	9
1.9 RISICO'S	10
2. MILIEU	11
2.1 ENERGIE EN CO ₂ -EMISSION	12
2.2 WATER	19
2.3 PAPIERGEBRUIK/-VERBRUIK	20
3. MENS EN MAATSCHAPPIJ	22
3.1 MEDEWERKERS	22
3.2 KLANT-DEBITEUREN	33
3.3 OPDRACHTGEVERS	35
4. GOED BESTUUR	37
4.1 INTEGRITEIT	37
4.2 COMPLIANCE	38
4.3 LEIDERSCHAP	38
REFERENTIETABEL	40

VOORWOORD

Met trots presenteren wij het eerste Duurzaamheidsverslag van GGN over het boekjaar 2025. In dit verslag laten wij zien hoe wij invulling geven aan onze maatschappelijke verantwoordelijkheid en welke stappen wij zetten om duurzaam waarde te creëren voor opdrachtgevers, mensen met betalingsachterstanden, medewerkers en de samenleving.

Bij GGN geloven wij dat incasseren draait om herstel, perspectief en vertrouwen. Als incasso- en gerechtsdeurwaardersorganisatie staan wij midden in de samenleving. Iedere dag helpen wij financiële afspraken na te komen, waarbij wij steeds het juiste onderscheid maken tussen mensen die niet willen betalen en mensen die tijdelijk niet kunnen betalen. Door technologie, data en persoonlijke aandacht te combineren, voorkomen wij waar mogelijk dat financiële problemen verder oplopen en dragen wij bij aan duurzame oplossingen.

Onze ambitie is om de norm te zetten voor maatschappelijk verantwoord incasseren. Dat doen wij vanuit de overtuiging dat financiële en maatschappelijke resultaten hand in hand gaan. Met onze strategie Aandacht Loont werken wij dagelijks aan een aanpak die recht doet aan zowel de belangen van opdrachtgevers als de situatie van de klant.

De impact van deze aanpak reikt verder dan het incassoproces alleen. Door mensen te ondersteunen bij het oplossen van betalingsproblemen, helpen wij hen om financieel perspectief te behouden of terug te krijgen. Opdrachtgevers ontvangen sneller duidelijkheid en continuïteit in hun cashflow. Tegelijkertijd dragen wij bij aan een samenleving waarin problematische schulden zoveel mogelijk worden voorkomen.

In dit verslag rapporteren wij over onze prestaties op het gebied van Milieu, Mens en Maatschappij en Goed Bestuur. Hiervoor maken wij gebruik van de Voluntary Sustainability Reporting Standard for non-listed Micro-, Small- and Medium-sized Entities (VSME), zoals uitgegeven door de European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG). GGN is niet langer verplicht te rapporteren volgens de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). De VSME standaard sluit goed aan bij onze organisatie en biedt een transparant en proportioneel kader om inzicht te geven in onze duurzaamheidsinspanningen.

Wij danken alle medewerkers, opdrachtgevers, samenwerkingspartners en andere stakeholders voor hun bijdrage aan de totstandkoming van dit verslag en aan de maatschappelijke impact die wij samen realiseren. Met dit verslag kijken wij niet alleen terug op de resultaten van 2025, maar vooral vooruit naar een toekomst waarin aandacht, innovatie en verantwoordelijkheid blijvend het verschil maken.

Rotterdam, 29 juni 2026
GGN Mastering Credit B.V.

A.R. Flanderijn
Chief Executive Officer
(CEO)

P. ten Zijthoff
Chief Financial Officer
(CFO)

D. Joustra
Chief Operational Officer
(COO)

1. ALGEMEEN

In dit hoofdstuk is een beschrijving van de organisatie, haar dienstverlening en de reikwijdte van het duurzaamheidsverslag opgenomen.

1.1 Organisatieprofiel

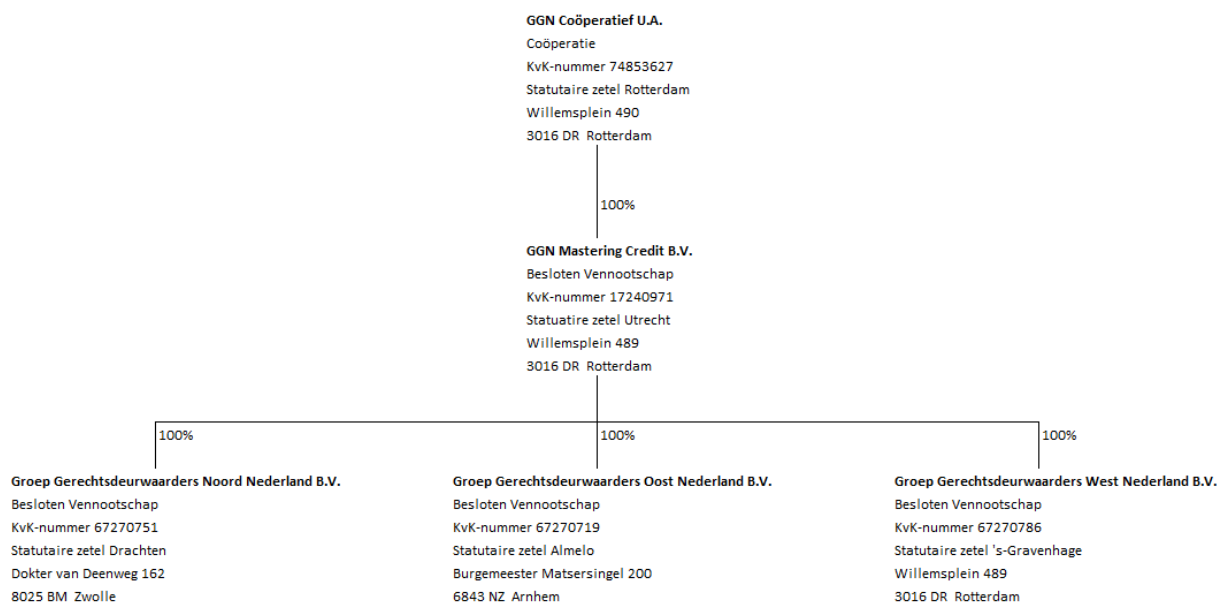
1.1.1 Organisatie

GGN Mastering Credit B.V. betreft een naar Nederlands recht opgerichte rechtspersoon; Besloten Vennootschap. Zij is tevens een structuurvennootschap.

1.1.2 Juridische structuur

GGN Mastering Credit B.V. is een 100% dochteronderneming van GGN Coöperatief U.A.

Figuur 1.1 Juridische structuur



1.1.3 Consolidatie

Alle rechtspersonen waarin de vennootschap overwegende zeggenschap uitoefent of waarover de centrale leiding wordt gevoerd, worden in de consolidatie betrokken.

Dit duurzaamheidsverslag heeft betrekking op de bedrijfsactiviteiten van GGN Mastering Credit B.V. en haar navolgende deelnemingen, zijnde 100% dochterondernemingen (hierna, tezamen aangeduid als: “GGN”):

	Statutaire vestigingsplaats	Kamer van Koophandel- nummer
GGN Mastering Credit B.V.	Utrecht	17240971
Groep Gerechtsdeurwaarders Noord Nederland B.V.	Drachten	67270751
Groep Gerechtsdeurwaarders Oost Nederland B.V.	Almelo	67270719
Groep Gerechtsdeurwaarders West Nederland B.V.	‘s-Gravenhage	67270786

1.1.4 Vestigingen en vestigingsadressen

GGN heeft vijf (5) vestigingen, in Nederland, verspreid door het land:

	Kantooradressen
GGN Mastering Credit B.V.	1) Willemsplein 489 3016 DR Rotterdam ³ (Hoofdvestiging) 2) Haven Noordzijde 129 7602 EH Almelo 3) Burgemeester Matsersingel 200 6843 NZ Arnhem ² 4) Ellen Pankhurststraat 1 5032 MD Tilburg 5) Dokter van Deenweg 162 8025 BM Zwolle ¹

¹ tevens het vestigingsadres voor Groep Gerechtsdeurwaarders Noord Nederland B.V.

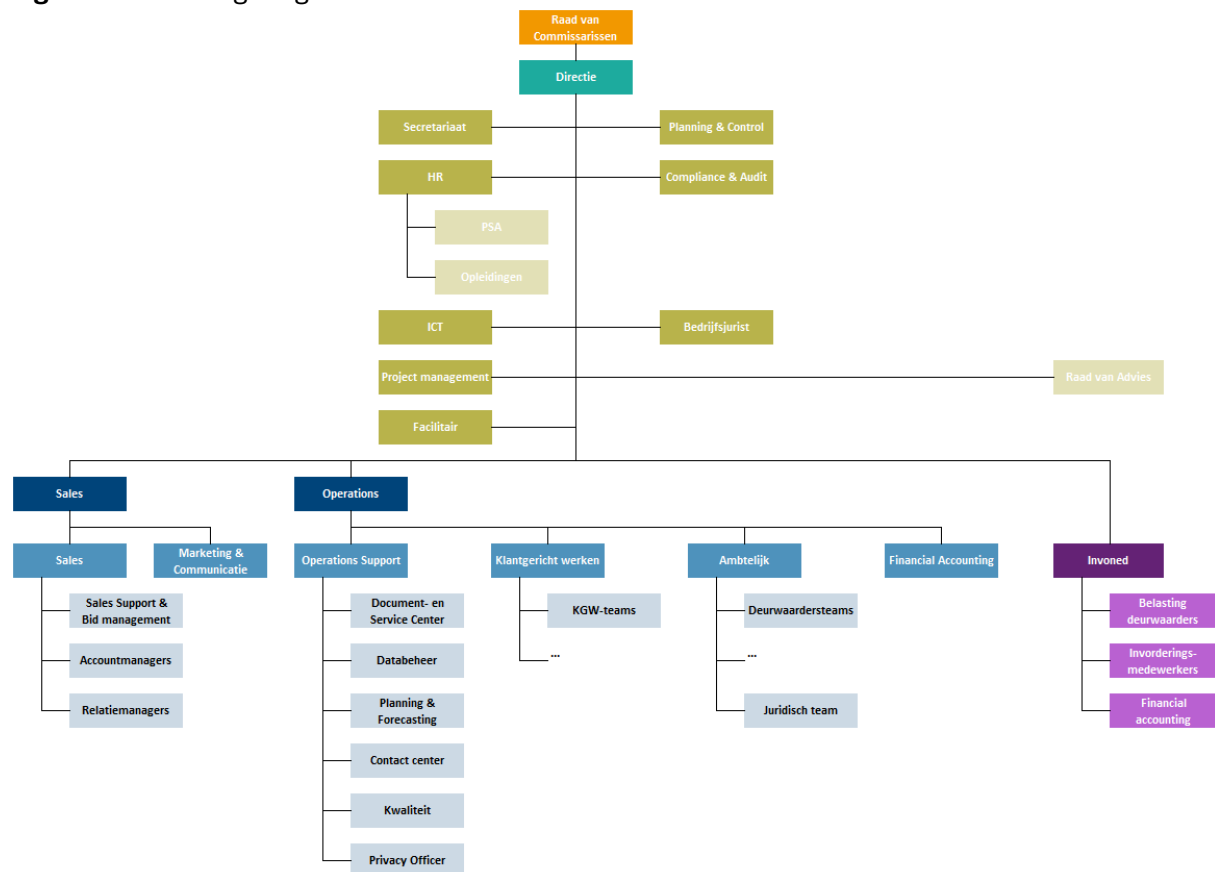
² tevens het vestigingsadres voor Groep Gerechtsdeurwaarders Oost Nederland B.V.

³ tevens het vestigingsadres voor Groep Gerechtsdeurwaarders West Nederland B.V.

1.1.5 Structuur

De organisatie van GGN heeft de volgende structuur.

Figuur 1.2 : Organogram GGN



1.2 Bedrijfsactiviteiten

GGN is een incasso- en gerechtsdeurwaardersorganisatie met minnelijke en gerechtelijke incasso en invordering. Opdrachtgevers kunnen bij GGN terecht voor alle werkzaamheden op het gebied van full service creditmanagement [VSME C1.47]. Vanaf het ontstaan van een betalingsverplichting tot de afronding ervan:

- Minnelijke incasso;
- Gerechtelijke incasso;
- Thuisbezoeken;
- Online incasso.

Voor GGN zijn de volgende SBI-codes van toepassing volgens de Standaard Bedrijfsindeling van de het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en Kamer van Koophandel (KvK)¹:

69104 Deurwaarderskantoren (6910 Rechtskundige dienstverlening);

8291 Kredietinformatie- en incassobureau (8291 Activiteiten van incasso- en kredietbureaus), en

6420 Financiële holdings (6421 Activiteiten van holdings).

¹ Deze code komt overeen met de Europese classificatie voor economische activiteiten volgens de "Nomenclature statistique des Activités économiques dans la Communauté Européenne" (NACE). In het Nederlands: Statistische naamgeving van de economische activiteiten in de Europese Gemeenschap.

1.3 Visie

GGN streeft naar een samenleving waarin incasseren draait om herstel, perspectief en vertrouwen. In een wereld waarin financiële druk snel kan oplopen, kiezen wij voor een andere benadering: één waarin technologie en menselijkheid elkaar versterken. Met data en digitalisering zorgen wij voor snelle en gerichte processen, zodat er juist ruimte ontstaat voor persoonlijke aandacht waar dat nodig is.

Wij maken bewust onderscheid tussen mensen die kunnen betalen en mensen die dat (tijdelijk) niet kunnen. Waar mogelijk bieden we duurzame oplossingen in plaats van korte termijn maatregelen. Zo combineren we daadkracht met menselijkheid en voorkomen we dat kleine problemen uitgroeien tot grote schulden.

Wij geloven in de kracht van zelfredzaamheid. Daar geven wij mensen niet alleen een oplossing, maar ook de handvatten om weer grip te krijgen op hun eigen financiële gezondheid. Op die manier bouwen we samen aan een samenleving waarin schulden beheersbaar blijven en duurzaam worden opgelost.

Onze ambitie is om als koploper in digitalisering en operational excellence de norm te bepalen voor maatschappelijk verantwoord incasseren. Wij laten zien dat financieel rendement en maatschappelijke waarde hand in hand gaan, en dat de gerechtsdeurwaarder van morgen een onmisbare rol speelt in een gezonde, eerlijke en veerkrachtige samenleving.

1.4 Missie

GGN zorgt ervoor dat financiële afspraken worden nagekomen en voert het ambt van gerechtsdeurwaarder integer, zorgvuldig en respectvol uit. Daarbij maken wij steeds het juiste onderscheid: wij treden consequent en daadkrachtig op wanneer betaling wordt vermeden, en zijn ondersteunend en mensgericht wanneer iemand wel wil, maar tijdelijk niet kan betalen.

Met slimme digitale oplossingen én persoonlijke aandacht helpen wij om schulden beheersbaar te houden en onnodige kosten zoveel mogelijk te voorkomen. Zo ondersteunen wij mensen bij het oplossen van hun schulden en bewaken wij continu de balans tussen de belangen van onze opdrachtgevers en de situatie van de klant.

1.5 Kernwaarden

GGN heeft als strategie “Aandacht Loont” en hanteert hierbij de kernwaarden:



Aandacht

Zorgvuldig, hulp bieden, persoonlijk



Daadkracht

Adviserend, snel & adequaat, afspraak = afspraak



Betrouwbaar

Integer, netjes, respectvol

1.6 Kerncijfers

Onderstaand een weergave van onze belangrijkste kerngetallen – ontleend aan de jaarrekening:

	2025	2024
Resultaat	(x € 1.000)	(x € 1.000)
Netto-omzet	38.301	37.922
EBITDA	4.128	2.051
Bedrijfsresultaat	3.971	1.862
Resultaat na belastingen	3.007	1.343
Vermogen (x € 1.000)	(x € 1.000)	(x € 1.000)
Balanstotaal	62.878	61.123
Eigen Vermogen	21.689	20.724
Netto werkkapitaal	21.429	19.702
Geïnvesteed vermogen	22.221	21.455
Medewerkers		
Gemiddeld aantal medewerkers excl. Participanten en inhuur (FTE)	280	290
Aantal medewerkers ultimo jaar excl. Participanten en inhuur (FTE)	267	265
Aantal medewerkers ultimo jaar excl. inhuur (FTE)	281	280
	(x € 1.000)	(x € 1.000)
Personeelskosten	21.042	20.758

1.7 Kwaliteit dienstverlening

Het is de verantwoordelijkheid van GGN om transparant, ethisch en maatschappelijk verantwoord te handelen met oog voor alle belanghebbenden en de omgeving. GGN vindt het belangrijk om positief bij te dragen aan de maatschappij.

Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders

GGN is aangesloten bij de beroepsorganisatie voor Gerechtsdeurwaarders en moet zich, samen met haar medewerkers, houden aan de ‘Gerechtsdeurwaardersverordening’. GGN is hierover in het bezit van een positief toetsingsverslag van de KBvG.



Maatschappelijk Verantwoord Incasseren

GGN beschikt over een certificering voor Social Responsible Credit Management (SRCM), op basis van een norm van de Stichting Social Responsible Credit Management. GGN heeft haar certificering in 2025 voortgezet. Hiervoor is de hercertificeringsaudit succesvol afgelegd voor een geldende certificering tot december 2027.



De SRCM-norm betreft een branche specifieke norm, waarin algemene MVO-richtlijnen, zoals leiderschap, zorg voor medewerkers, privacy, milieu-impact en inkoopbeleid, aangevuld met eisen omtrent creditmanagement. GGN is hiertoe opgenomen in het SRCM-register.

Afsprakenkader Sociaal Incasseren

GGN heeft op 25 maart 2025 het Afsprakenkader Sociaal Incasseren, van de Stichting Financieel Gezond Nederland (SFGN) (ontstaan vanuit de samenvoeging van SchuldenlabNL en de Nationale Coalitie Financiële Gezondheid (NCFG)), ondertekend.



Managementsystemen

GGN beschikt over drie ISO certificaten ten aanzien van haar facetten van de bedrijfsvoering en op het doorvoeren van verbeteringen in de dienstverlening. De certificeringen zijn geldig tot 12 januari 2027.

- ISO 9001:2015 Kwaliteitsmanagementsysteem
- ISO 27001:2022 Informatiebeveiliging managementsysteem
- ISO 27701:2019 Privacy informatie managementsysteem



1.8 Reikwijdte

1.8.1 Rapportagekader

In 2024 is GGN reeds gestart met de voorbereidingen voor duurzaamheidsverslaggeving. In 2025 hebben wij besloten om te rapporteren op basis van de VSME. Deze standaard biedt een proportioneel en doelmatig kader voor ondernemingen die wel aan de informatiebehoeften van stakeholders willen voldoen, maar waarvoor de verplichting vanuit de CSRD niet (meer) van toepassing is. Naar aanleiding van de ‘Stop-the-clock-Directive’ en de verruiming van de toepassingscriteria/ groottecriteria vanuit de Omnibus, is GGN niet langer verplicht haar duurzaamheidsverslaggeving volgens de CSRD te verzorgen, met ingang van 2025.

Wij hebben ervoor gekozen dit duurzaamheidsverslag op te stellen volgens de Basis (‘Basic’) Module en Uitgebreide (‘Comprehensive’) Module (Optie B) vanuit de VSME. Hiermee rapporten wij niet alleen over de minimum vereisten volgens de Basis datapunten (onderdelen B1 tot en met B11), maar verstrekken wij ook informatie over de relevante aanvullende datapunten (onderdelen C1 tot en met C9). Wij vinden dit passend voor onze organisatie. Aan het einde van dit duurzaamheidsverslag is een referentietabel opgenomen als hulpmiddel voor u om snel inzicht te verkrijgen in de aansluiting tussen de rapportage en de vereisten vanuit de VSME.

De VSME-standaarden vereisen entiteit specifieke en tijdelijke interpretaties en het omgaan met inherente meet- of evaluatieonzekerheden, en zijn aan wijzigingen onderhevig.

1.8.2 Materialiteit en afbakening

De VSME vereist geen formele dubbele materialiteitsanalyse (DMA). Vanuit onze voorbereidingen op duurzaamheidsverslaggeving hebben wij wel een DMA uitgevoerd. Vanuit de DMA zijn alle stakeholders benoemd, is de context en waardeketen beschreven en is een inventarisatie verricht van mogelijke materiële gevolgen en kansen en bedreigingen (risico’s) ten aanzien van de duurzaamheidsthema’s Milieu (Environment [E]), Mens en Maatschappij (Social [S]) en Goed bestuur (Governance [G]). Voor de bepaling van de relevante datapunten vanuit de VSME is gebruik gemaakt van de uitkomsten in de ‘Longlist’ en ‘Shortlist’ met materiële gevolgen en kansen en bedreigingen. Thema’s die, naar onze inschatting, significant zijn voor onze bedrijfsvoering en stakeholders zijn:

Milieu (Environment [E])	• Energie en CO₂-emissie; • Water; en • Papiergebruik/-verbruik.
Mens en Maatschappij (Social [S])	• Medewerkers; • Debiteuren; en • Opdrachtgevers.
Goed bestuur (Governance [G])	• Integriteit.

1.9 Risico's

Het streven naar duurzaamheid vereist een risicoanalyse ter bepaling van de mogelijke materiële gevolgen en kansen en bedreigingen (risico's) ten aanzien van de duurzaamheidsthema's Milieu (Environment [E]), Mens en Maatschappij (Social [S]) en Goed bestuur (Governance [G]). GGN onderkent de volgende risico's:

Klimaatverandering

- Inzet van voertuigen leidt tot verbruik van fossiele brandstoffen en de uitstoot van schadelijke stoffen (CO₂).
- Werken op kantoor, leidt tot het gebruik van elektriciteit, gas (warmte) en water.
- Werknemers/medewerkers werken thuis, waardoor het woon-werk verkeer wordt beperkt.
- Werknemers/medewerkers maken gebruik van fiets of een andere duurzaam vervoers-middel voor het woon-werk verkeer.
- Terugbrengen van kantoorruimte.
- Inzet van duurzame, elektrische voertuigen bij de uitvoering van werkzaamheden.
- Kantoorverlichting in de kantoorpanden - van de vestigingen, brandt niet onnodig.
- Duurzaam gebruik van papier binnen de organisatie.
- Digitalisering van de werkzaamheden.

Klimaatverandering

- Toepassing van duurzame en duurzaam opgewekte energie voor de verwarming van de kantoorpanden - van de vestigingen.
- Stijging van energiekosten.

Vervuiling

- Gevaarlijke stoffen vanuit de productie van kantoormaterialen en hulpmiddelen

Water en mariene hulpbronnen

- Waterverbruik vanuit de productie (van papier) in de toeleveringsketen

Circulaire economie

- Duurzaam gebruik van papier binnen de organisatie
- Wettelijke beperkingen in de mogelijkheden tot het minimaliseren van het papierverbruik en digitalisering van (gerechts)deurwaarderswerkzaamheden/ ambtshandelingen

[VSME C4.57]

2. MILIEU

In dit hoofdstuk is een beschrijving opgenomen van de relevante datapunten ten aanzien van het duurzaamheidsthema Milieu (Environment [E]).

Wij hebben voor onze verantwoording op het duurzaamheidsthema Milieu de voornaamste gevolgen vanuit de organisatie en de bedrijfsactiviteiten op het milieu en de maatschappij voor de korte, middellange en lange termijn als ook de invloed van klimaat- en sociale ontwikkelingen op de organisatie, haar prestaties, financiële positie en kasstromen voor de korte, middellang en lange termijn, onderkent vanuit Energie en CO₂-emissie, Water en Papiergebruik/-verbruik.

GGN kent géén eigen productieproces en productiefaciliteiten, waarbij sprake is van de uitstoot van schadelijke, vervuulende stoffen in de lucht, in het water of in de grond / bodem.

GGN verricht haar activiteiten vanuit haar vestigingen in het land, waarvoor kantoorruimte is gehuurd in bedrijfsverzamelgebouwen. Deze gebouwen bevinden zich niet in biodiversiteits-gevoelige / sensitieve gebieden.

Als creditmanagementorganisatie, actief met incassodienstverlening en gerechtsdeurwaarders-activiteiten zijn er geen directe operationele activiteiten die leiden tot significante milieu-impact of die in strijd zijn met de doelstellingen vanuit het Akkoord van Parijs. Voor de verslaggevingsjaren 2025 en 2024 zijn er door GGN dan ook géén inkomsten gegenereerd uit activiteiten die verband houden met sectoren die zijn aangemerkt als potentieel niet in lijn met Europese duurzaamheidsdoelstellingen.

GGN kan vanuit haar activiteiten wel te maken hebben met leveranciers of indirect werkzaamheden verrichten voor opdrachtgevers die actief zijn in uiteenlopende sectoren met een verhoogde milieu-impact. De organisatie heeft echter geen zeggenschap over de activiteiten van deze partijen en genereert géén inkomsten uit de kernactiviteiten van deze sectoren zelf.

Gezien de aard en omvang van de activiteiten is er geen materiële blootstellingen aan sectoren die niet in lijn zijn met de Europese klimaatbenchmarks of de doelstellingen van het Akkoord van Parijs.

GGN onderschrijft de doelstellingen van de Europese Unie ten aanzien van klimaatverandering en zet zich in voor het verminderen van haar eigen milieu-impact, onder meer door het beperken van het energieverbruik, flex-werk en thuiswerken, het verduurzamen van mobiliteit vanuit een wagenpark met elektrische voertuigen per 2030 en het beperken van onnodig papiergebruik en het bevorderen van digitalisering binnen de eigen bedrijfsvoering.

2.1 Energie en CO₂-emissie

GGN heeft vijf (5) vestigingen, in Nederland, verspreid door het land. De vestigingen zijn ondergebracht in bedrijfsverzamelgebouwen ('Multi tenant'). De gebouwen bevinden zich niet in biodiversiteits-gevoelige / sensitieve gebieden. In alle gebouwen huurt GGN de benodigde oppervlakte (m²) kantoorruimte.

Tabel 2.1 Vestigingen

Vestiging	Adres	Postcode	Plaats	Land	Coördinaten
Hoofdvestiging (Kantoor)	Willemsplein 489	3016 DR	Rotterdam	Nederland	51.91018, 4.48187
Vestiging (Kantoor)	Haven Noordzijde 129	7602 EH	Almelo	Nederland	52.36254, 6.64875
Vestiging (Kantoor)	Burgemeester Mastersingel 200	6843 NZ	Arnhem	Nederland	51.95556, 5.86327
Vestiging (Kantoor)	Dr. Hub van Doorneweg 195	5026 RE	Tilburg	Nederland	51.54020, 5.04978
Vestiging (Kantoor)	Ellen Pankhurststraat 1	5032 MD	Tilburg	Nederland	51.53921, 5.04631
Vestiging (Kantoor)	Dokter van Deenweg 162	8025 BM	Zwolle	Nederland	52.50741, 6.12512

[VSME B3.73 / B5.33]

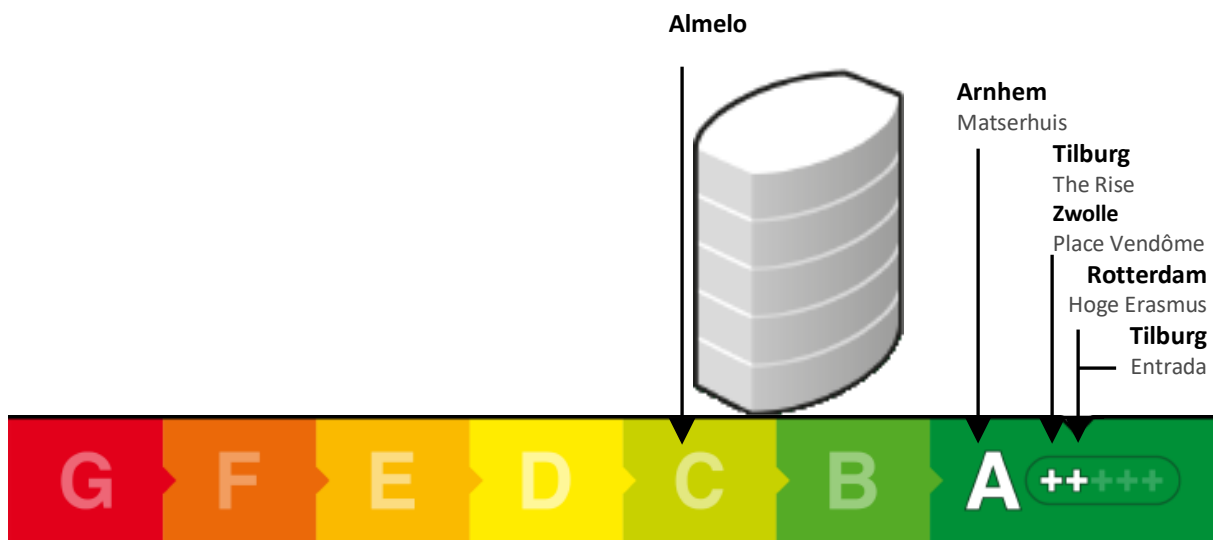
Tabel 2.2 Vestigingen

Vestiging	Gebouw	Energie	2025	2024
		Label	m ²	m ²
Rotterdam	Hoge Erasmus	A++	1.714	1.714
Almelo		C	845	845
Arnhem	Matserhuis	A	266	266
Tilburg	The Rise	A +	972	1.458
Tilburg	Entrada	A ++	569	569
Zwolle	Place Vendôme	A +	450	450

[VSME B5.33]

GGN heeft met ingang van 1 januari 2025 haar kantoorruimte in m² voor de vestiging Tilburg in gebouw The Rise aan de Dr. Hub van Doorneweg 195 te Tilburg teruggebracht van 1.458 m² naar 972 m². Vervolgens is de vestiging Tilburg met ingang van 1 december 2025 verhuisd naar gebouw Entrada aan de Ellen Pankhurststraat 1 te Tilburg. Hierbij is aantal benodigde m² kantoorruimte nog verder teruggebracht tot 569 m² – passend bij de bezetting.

Figuur 2.1 Energielabels vestigingen



GGN heeft haar verhuurders verzocht informatie te verstrekken over het energieverbruik; elektra, gas en warmte, ter bepaling van de CO₂-emissie.

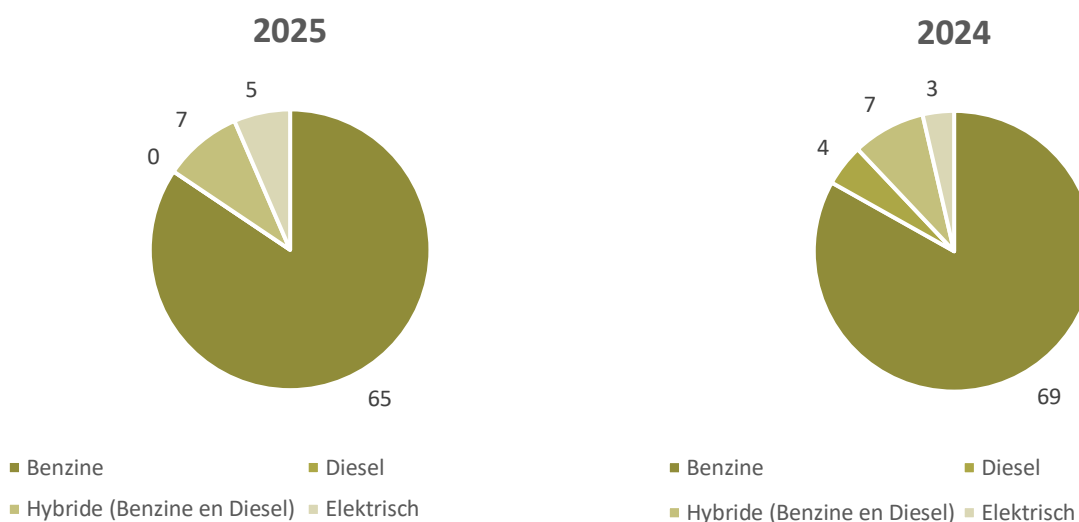
GGN maakt ten behoeve van haar bedrijfsactiviteiten gebruik van de inzet van auto's. Hiervoor zet GGN een structureel wagenpark van leaseauto's in, die essentieel zijn voor de primaire taakuitvoering van de deurwaarders. De deurwaarders verrichten hun werkzaamheden en ambtshandelingen op basis van geplande routes voor bezoeken en betekeningen bij de klant-debiteuren.

Tabel 2.3 Wagenpark

Leaseauto's	2025	2024
Benzine	65	69
Diesel	0	4
Hybride (Benzine en Diesel)	7	7
Elektrisch	5	3
Totaal	77	83

[VSME B3.73]

Figuur 2.2 Samenstelling wagenpark



Scope 1 emissie

Op basis van de organisatie en de haar bedrijfsactiviteiten omvat de scope 1 emissie van GGN:

- Mobiele verbranding.

Tabel 2.5 Scope 1 CO₂-emissie

Voertuig	Brandstof / Aandrijving	2025	2024
		tCO ₂ eq	tCO ₂ eq
Auto	Benzine	94	N.b.
Auto	Diesel	3	N.b.
Auto	Hybride (Benzine en Diesel)	5	N.b.
Auto	Elektrisch	0	N.b.
Totaal		102	N.b.

Met ingang van maart 2025 heeft GGN een start kunnen maken met het meten van de directe kilometers van onze deurwaarders op de weg, op route. Wij hebben er al GGN voor gekozen om de opgave te baseren op de metingen vanaf maart 2025 en hierbij géén inschatting te maken voor de maanden januari en februari 2025 en het jaar 2024.

Scope 2 emissie

Op basis van de organisatie en de haar bedrijfsactiviteiten omvat de scope 2 emissie van GGN:

- Indirecte emissie ontstaan vanuit de opwekking van elektriciteit en warmte.

Tabel 2.6 Scope 2 CO₂-emissie

Lease auto's	2025	2024
	tCO ₂ eq	tCO ₂ eq
Rotterdam	N.b.	N.b.
Almelo	11	N.b.
Arnhem	7	N.b.
Tilburg	29	N.b.
Tilburg	6	N.b.
Zwolle	23	N.b.
Totaal	76	N.b.

Met ingang van 2025 heeft GGN haar verhuurders om informatie verzocht over het gebruik/verbruik van energie; elektriciteit en warmte. Wij hebben de informatie weergegeven zoals die aan ons ter beschikking is gesteld en beschikbaar is. Wij hebben daarbij géén inschattingen toegepast.

Scope 3 emissie

Op basis van de organisatie en de haar bedrijfsactiviteiten omvat de scope 3 emissie van GGN:

- Emissie (Upstream) uit verwerking van afval dat ontstaat bij bedrijfsactiviteiten.
- Emissies (Upstream) uit transport tijdens werk-gerelateerde reizen van medewerkers (“Zakelijke reizen”).
- Emissies (Upstream) uit dagelijkse reizen van medewerkers tussen huis en werk (“Woon-werk verkeer”).

Tabel 2.7 **Scope 3 CO₂-emissie**

Voertuig	Brandstof / Aandrijving	2025	2024
		tCO ₂ eq	tCO ₂ eq
Auto	Benzine	223	242
Auto	Diesel	8	11
Auto	Hybride (Benzine en Diesel)	26	7
Auto	Elektrisch	7	8
Motorfiets	Benzine	1	1
Motorfiets	Elektrisch	0	0
Bromfiets	Benzine	0	0
Bromfiets	Elektrisch	0	0
O.V.		3	8
Totaal		268	277

Sinds 2024, mede naar aanleiding van de implementatie van de rapportageverplichting werkgebonden personenmobiliteit (WPM), zorgt GGN voor metingen van het zakelijke verkeer en het woon-werkverkeer van de medewerkers.

Tabel 2.8a Energie 2025

	Hernieuwbaar	Niet-hernieuwbaar	Totaal 2025
	MWh	MWh	MWh
Energie	95	200	295
Brandstoffen	0	1.575	1.575
Totaal	95	1.775	1.870

[VSME B3.29 / 82 / 86 / 87 / 89]

Tabel 2.8b Energie 2024

	Hernieuwbaar	Niet-hernieuwbaar	Totaal 2024
	MWh	MWh	MWh
Energie	N.b.	N.b.	N.b.
Brandstoffen	0	1.452	1.452
Totaal		1.452	1.452

[VSME B3.29 / 82 / 86 / 87 / 89]

Naast de beschikbaarstelling van kantoorruimte, verzorgen de verhuurders van de panden ook de nutsvoorzieningen; elektra, gas en warmte. De verhuurders dragen zorg voor de overeenkomsten met de leveranciers. GGN heeft haar verhuurders verzocht informatie te verstrekken over het energiegebruik/ -verbruik; elektra, gas en warmte, voor de gebouwen. Aan de hand hiervan hebben wij het gebruik/ -verbruik berekend naar rato van de door ons gehuurde oppervlakten (m²) aan kantoorruimte.

Voor de weergave van de vergelijkbare cijfers over 2024 hebben wij helaas onvoldoende informatie beschikbaar om een getrouwe weergave op te nemen voor de categorie energie betreffende elektra en gas.

De CO₂-emissie intensiteit [VSME B3.31] van de organisatie, bedraagt – op basis van de totale CO₂-emissie in tCO₂eq gedeeld door de Omzet, voor 2025: 3,44 (2024: -). Voor 2024 is de volledige intensiteit niet uit te drukken, omdat enkel de Scope 3 emissie bekend is.

Tabel 2.9 Energie en CO₂-emissie

Vestiging	2025	2024
	tCO ₂ eq	tCO ₂ eq
Scope 1	102	N.b.
Scope 2	76	N.b.
Scope 3	268	277
Totaal	446	277

[VSME B3.30 / 91]

2.2 Water

GGN heeft zelf géén productieproces waarbij sprake is van significant watergebruik /-verbruik. Vanuit de eigen bedrijfsactiviteiten is er dan ook géén sprake van wateronttrekkingen en waterlozingen. Het waterverbruik van de vijf (5) vestigingen van de organisatie is van zeer beperkte omvang en derhalve niet opgenomen in deze rapportage.

Wij onderkennen echter wel significant watergebruik /-verbruik vanuit onze toeleveringsketen. Onze bedrijfsactiviteiten vereisen een grote hoeveelheid papier. Papierproductie vereist een hoog watergebruik. Daartoe vinden wij het belangrijk om inzicht te krijgen in en te rapporteren over het watergebruik /-verbruik vanuit de papierproductie – gerelateerd aan onze papierinkoop en gebruik.

GGN heeft in haar toeleveringsketen twee leveranciers voor papier, onderscheiden naar blanco papier en bedrukt (brief)papier. Wij hebben deze leveranciers verzocht informatie te verstrekken over het watergebruik/ -verbruik bij de productie van papier.

Tabel 2.12 Waterverbruik

Waterverbruik per bestemming	2025	2024
	m ³	m ³
Verbruik	42.975	30.634
Verbruikintensiteit	42.975	30.634

[VSME B6.36]

2.3 Papiergebruik/-verbruik

Als dienstverlenende organisatie met gerechtsdeurwaardersactiviteiten en een sterke administratieve component speelt papier traditioneel een belangrijke rol in onze bedrijfsvoering. Door digitalisering en efficiëntere communicatieprocessen willen wij het papiergebruik laten afnemen, maar papierafval blijft een relevante milieu-indicator.

Op basis van de bedrijfsactiviteiten drukken wij onze afvalintensiteit uit vanuit het gebruikte/verbruikte papier dat als afval is aangeboden. Het papierafval is te kenmerken als zijnde niet-gevaarlijk bedrijfsafval. Het verbruikte papier vanuit de vestigingen verzamelen we in vertrouwelijk papierbakken die worden aangeboden ter vernietiging en hergebruik van de pulp.

GGN heeft voor de behandeling van het papierafval, sinds 2025, een overeenkomst met een dienstverlener die zorg draagt voor het ophalen en vernietigen van het papier. Na iedere lediging van de vertrouwelijke papierbakken verstrekt de leverancier een overzicht met de opgave van het aantal opgehaalde bakken en het totaal gewicht (in kg) voor papier. De leverancier heeft voor de ledigingen in 2025 garantiecertificaten verstrekt met een opgave van het opgehaalde papier.

Het vernietigde materiaal wordt voor 99% ingezet voor recycling en hergebruik van de pulp.

Voor 2024 zijn er géén vergelijkende cijfers beschikbaar. In dat jaar werkte GGN nog samen met een andere leverancier en werden er géén overzichten verstrekt.

Tabel 2.13 Afvalbeheer

	2025	2024
	tKg	tKg
Afvalintensiteit	7,3	N.b.

[VSME B7.38.b]

Tabel 2.14a Afval 2025

	Totaal afval gegenereerd	Afval aangeboden voor recycling en/of hergebruik	Afval aangewezen voor vernietiging
	tKg	tKg	tKg
<i>Niet gevaarlijk bedrijfsafval</i>			
Papier	8,4	8,3	0,1
Totaal	8,4	8,3	0,1

[VSME B7.170]

Tabel 2.14b Afval 2024

	Totaal afval gegenereerd	Afval aangeboden voor recycling en/of hergebruik	Afval aangewezen voor vernietiging
	tKg	tKg	tKg
<i>Niet gevaarlijk bedrijfsafval</i>			
Papier	N.b.	N.b.	N.b.
Totaal	N.b.	N.b.	N.b.

[VSME B7.170]

De CO₂-emissie vanuit de inzameling en verwerking van het papierafval is hiervoor weergegeven onder de Scope 3-emissie vanuit afvalverwerking.

3. MENS EN MAATSCHAPPIJ

“GGN maakt incasseren menselijk én effectief: digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet.”
Zo bewijzen wij elke dag dat aandacht loont; voor klanten, opdrachtgevers én de samenleving.”

In dit hoofdstuk is een beschrijving opgenomen van de relevante datapunten ten aanzien van het duurzaamheidsthema Mens en Maatschappij (Social [S]).

3.1 Medewerkers

Algemene karakteristieken

Wij willen een organisatie zijn waar mensen graag werken. Een aantrekkelijke werkgever voor talentvolle professionals, met aandacht voor feedback, gelijkheid, ontwikkeling en waardering. Transparantie, voorbeeldgedrag van (hoger) management en ruimte voor maatschappelijke bijdragen zien we daarbij als cruciaal.

Vanuit onze personeelsbeleid streven wij naar een hoge mate van continuïteit, deskundigheid en zorgvuldigheid in de uitvoering van de bedrijfsactiviteiten en onze dienstverlening aan opdrachtgevers en in ons contact met klant-debiteuren en derden. Om deze reden vormt het vaste personeelsbestand de basis voor onze organisatie. GGN onderkent hierbij een groot aantal medewerkers met een lange staat van dienst binnen de organisatie.

Tabel 3.1 Karakteristieken personeelsbestand – Arbeidsovereenkomsten

	2025	2024
	FTE	FTE
Arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd	40	25
Arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd	227	240
Totaal	267	265

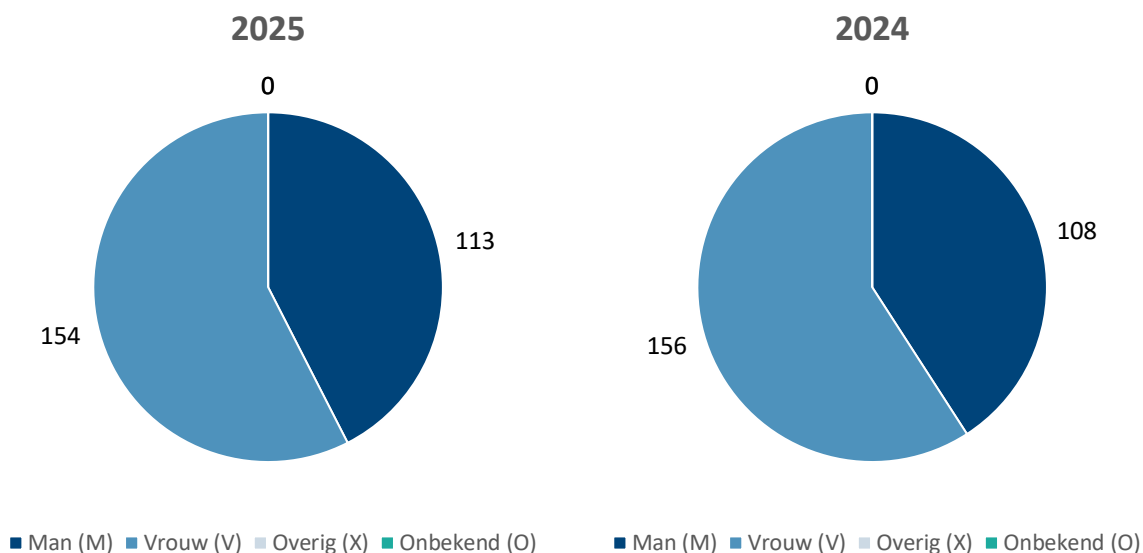
[VSME B8.39, 177]

Tabel 3.2 Karakteristieken personeelsbestand – Genderdiversiteit

	2025	2024
	FTE	FTE
Man (M)	113	108
Vrouw (V)	154	157
Overig (X)	0	0
Onbekend (O)	0	0
Totaal	267	265

[VSME B8.39, 178]

Figuur 3.1 Genderdiversiteitsratio binnen de organisatie



Wij waarderen de verscheidenheid in ons medewerkersbestand. Het is een afspiegeling van de maatschappij met een diversiteit aan achtergrond, geslacht, leeftijd, etniciteit en cultuur.

Wij zijn een Nederlandse organisatie, waarbij alle medewerkers indienst zijn in Nederland. Vanuit de vestigingen en de locaties van onze kandidaat en (toegevoegd) Gerechtsdeurwaarders hebben wij een volledige landelijke dekking.

Tabel 3.4 Karakteristieken personeelsbestand – Land van dienstverband

	2025	2024
	FTE	FTE
Nederland	267	265
Totaal	267	265

[VSME B8.39, 180]

Leden van GGN Coöperatief U.A. – de moedermaatschappij van GGN (“Participanten”), zijn als medewerkers met een overeenkomst van opdracht werkzaam binnen de organisatie. Zij vervullen functies op verschillende niveaus binnen de organisatie. Ultimo 2025 waren dit 14 FTE, ten opzichte van 2024: 16 FTE.

Tabel 3.5 Genderdiversiteit binnen leidinggevende posities

	2025	2024
Directie	FTE	FTE
Man (M)	3	7
Vrouw (V)	0	0
Overig (X)	0	0
Onbekend (O)	0	0
Totaal Directie	3	7
Management	FTE	FTE
Man (M)	7	5
Vrouw (V)	2	2
Overig (X)	0	0
Onbekend (O)	0	0
Totaal Management	9	7
Teamleiders	FTE	FTE
Man (M)	11	10
Vrouw (V)	5	6
Overig (X)	0	0
Onbekend (O)	0	0
Totaal Teamleiders	16	16

[VSME B8.39, 178 en C5.59]

GGN onderkent binnen haar organisatie drie lagen met leidinggevende functies:

- **Directie**

Dit betreft het hoogste bestuurlijke orgaan en is verantwoordelijk voor de strategische koers, beleidsvorming en de algehele aansturing. De directie draagt eindverantwoordelijkheid voor de strategische, tactische en operationele doelstellingen en daarmee ook voor de duurzaamheids-gerelateerde doelstellingen.

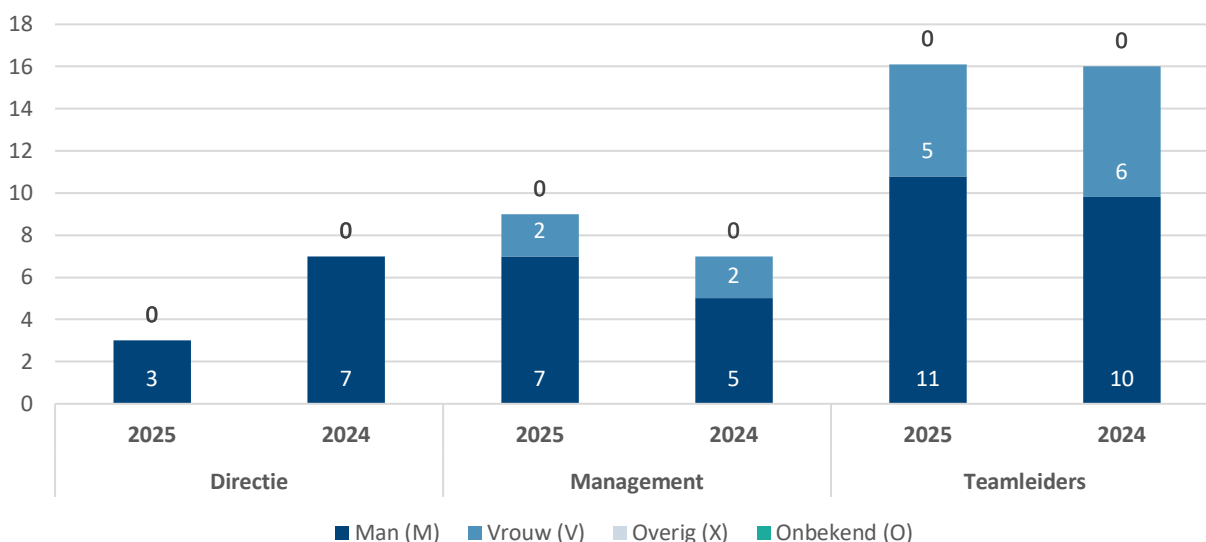
- **Managers**

Dit betreffen de functionele managers voor Sales, Operations, IT, HR, Finance en Compliance. Zij zijn verantwoordelijk voor de vertaling van de strategische doelstellingen naar tactisch en operationeel beleid. Het is de schakel tussen de directie en de uitvoerende medewerkers.

- **Teamleiders**

Dit betreffen de medewerkers met de verantwoordelijkheid voor de dagelijkse aansturing van de operationele teams. Zij vervullen een belangrijke rol in de implementatie van beleid, de begeleiding van medewerkers en het waarborgen van de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening.

Figuur 3.2 Genderdiversiteit binnen leidinggevende posities



De Directie bestond in 2024 en 2025 volledig uit mannen (M).

Gedurende 2024 hebben er twee wijzigingen in de Directie plaatsgevonden. Per februari 2024 hebben de drie directieleden; Chief Executive Officer (CEO), Chief Financial Officer (CFO) en Chief Operational Officer (COO), waarvan twee (2) participanten en één (1) medewerker de functie beëindigd en is een nieuwe directie met een CEO, zijnde een participant en een CFO, zijn een inlener met een overeenkomst van opdracht aangesteld. De opdracht van de CFO is beëindigd per december 2024, waarna twee gevolmachtigden vanuit de participanten zijn aangewezen ter ondersteuning van de CEO. Zij zijn per april 2025 formeel benoemd tot statutaire bestuurders in de functies van CFO en COO binnen de Directie.

Bij invulling van de posities in de Directie is voorkeur gegeven aan de aanstelling van een vrouw (V) – in het geval van gelijke capaciteit en geschikte invulling van de positie, en is een streefcijfers van 33% in acht genomen.

Tabel 3.6 Personeelsverloop

	2025	2024
Personeelsverloop	11,4%	20,0%

[VSME B8.40]

GGN kende in 2024 een hoger personeelsverloop ten gevolge van een herpositionering van de salesfunctie binnen de organisatie.

Inzet van zelfstandigen en tijdelijke medewerkers

GGN onderkent vanuit haar personeelsbestand, naast de vaste werknemers de inzet van medewerkers met een overeenkomst van opdracht, gedetacheerden, uitzendkrachten en overige inleners. Bepaalde situaties vereisen de inzet van aanvullende capaciteit of expertise. In deze gevallen maakt GGN gebruik van uitzendkrachten of overige inleners.

Wij willen aantonen hoe wij als organisatie onze werkzaamheden organiseren en in welke mate wij gebruik maken van flexibele arbeidsrelaties naast het vaste personeelsbestand.

Tabel 3.7 Aantal zelfstandigen en tijdelijke medewerkers

	2025	2024
	FTE	FTE
Zelfstandigen zonder personeel	1	3
Tijdelijke medewerkers	0	0

[VSME C5.60, 235]

Voor een beperkt aantal posities binnen de afdeling ICT en afdeling Sales als ook binnen de staf heeft GGN gedurende 2024 en 2025 gebruik gemaakt van inleners. Ultimo 2024: 8 FTE en ultimo 2025: 5 FTE. Vanuit deze inleners zijn een aantal zelfstandigen zonder personeel onderkend. Ultimo 2024: 3 FTE en ultimo 2025: 1 FTE.

In 2025 is voor de inzet van alle zelfstandigen zonder personeel een beoordeling uitgevoerd in het kader van de Wet Deregulering beoordeling arbeidsrelaties (DBA).

GGN had gedurende 2024 11 FTE Uitzendkrachten in dienst. Ultimo 2024 waren dit er 0 FTE en gedurende en ultimo 2025: 0 FTE.

Voor de uitvoering van eerstelijns inbound en outbound telefonische activiteiten maakt de organisatie gebruik van externe dienstverlener Soleo. Deze activiteiten omvatten het behandelen van inkomende telefonische contacten van debiteuren en opdrachtgevers en het verrichten van uitgaande telefonische contacten in het kader van het incassoproces. Ten behoeve van activiteiten registreert GGN de medewerkers van Soleo die voor GGN worden ingezet hiervoor wordt echter géén arbeidsduur opgenomen, omdat deze op basis van aanboden werkzaamheden vanuit GGN worden ingezet. Gedurende en ultimo 2024 zijn er 29 medewerkers ingezet en gedurende en ultimo waren dit 26 medewerkers.

Beloning

Wij achten het van groot belang dat onze medewerkers op een passende wijze worden beloond. Hiertoe is een marktconforme en rechtvaardige beloningsstructuur aanwezig die erop is gericht dat alle medewerkers een salaris ontvangen boven het wettelijk minimumloon in Nederland.

Tabel 3.8 Aandeel medewerkers met een salaris boven het wettelijk minimum loon

	2025	2024
Percentage	100,0%	100,0%

[VSME B10.42.a]

Voor de incasso- en gerechtsdeurwaardersbranche is er géén collectieve arbeidsovereenkomst (CAO) in Nederland [VSME B10.42.c]. De hoogte van het salaris stelt GGN vast op basis van individuele arbeidsovereenkomsten. Hoewel er géén CAO voor de branche aanwezig is, hechten wij veel waarde aan consistent toegepaste, duidelijke arbeidsvoorwaarden en personeelsbeleid. GGN heeft hiervoor haar beloningsbeleid transparant en inzichtelijk gemaakt voor alle medewerkers in het Handboek Arbeidsvoorwaarden.

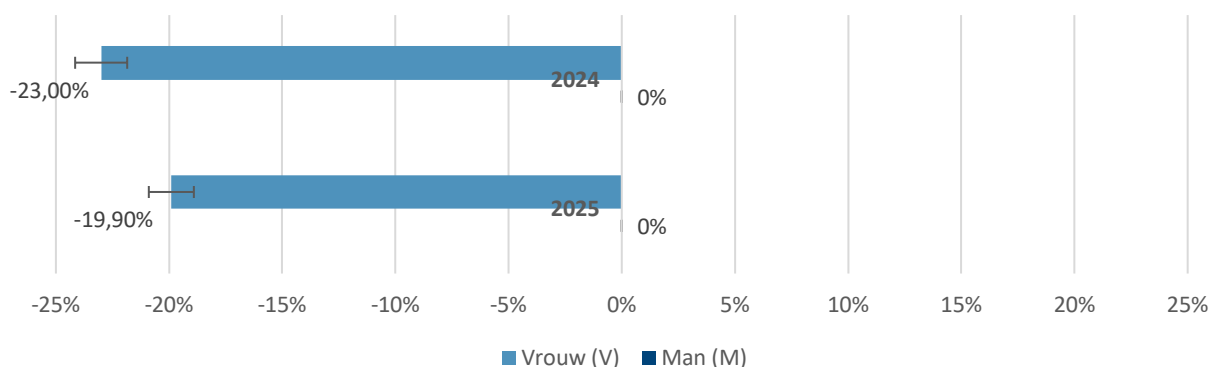
Wij streven naar een gelijkwaardige beloning voor vergelijkbare functies en achtergrond, op consistente wijze toegepast binnen de organisatie. Hierbij onderkennen wij, binnen GGN, dat er sprake is van een loonverschil tussen mannen en vrouwen. Dit verschil willen wij in de toekomst verder terug brengen.

Tabel 3.9 Loonverschil tussen mannelijke en vrouwelijke medewerkers

	2025	2024
Percentage	19,9%	23,0%

[VSME B10.42.b]

Figuur 3.3 Loonverschil tussen mannelijke en vrouwelijke medewerkers



Gezondheid, veiligheid en rechten

Wij willen een organisatie zijn waar mensen graag werken en zich gezien voelen. Daarom zorgen wij voor diversiteit en gelijke kansen vanuit:

- HR-beleid dat rekening houdt met gelijke kansen, kwaliteit en de inzet van de beste medewerkers – geschikt voor een functie;
- Wervingsbeleid zonder beoordeling van geslacht, leeftijd en etniciteit;
- Veiligheid van medewerkers, in een veilige werkomgeving – vrij van vooroordelen, discriminatie of ander ongewenst gedrag. Bescherming is er vanuit aangestelde Vertrouwenspersonen en een Centraal Meldpunt Integriteit (CMI).

Voor het waarborgen van de rechten van onze medewerkers, zoals arbeidsrechten, en ook hun rechten als mens, hebben we beleid beschreven in het GGN Handboek Arbeidsvoorwaarden en de GGN gedragscode [VSME C6.61]. Onze gedragscode omvat algemeen aanvaardbare normen en waarden – passend bij het type organisatie dat GGN is en wil zijn en hoe GGN zich met haar en ten opzichte van haar medewerkers wil presenteren. Discriminatie en het voorkomen van incidenten (vanuit bijvoorbeeld agressie of geweld) of ongevallen zijn expliciet opgenomen. Hoewel GGN het belang onderkent, is vanuit het beleid en de gedragscode nog niet expliciet beschreven dat wij ons als organisatie niet willen inlaten met kinderarbeid, gedwongen arbeid/dwangarbeid en mensenhandel. Impliciet onderschrijven wij de fundamentele mensenrechten en houden rekening met geldende wet- en regelgeving en het gegeven dat GGN een Nederlandse organisatie is, actief in Nederland. Dergelijke praktijken zijn wettelijk verboden en worden actief gehandhaafd.

Gezien de aard van onze activiteiten en dienstverlening binnen Nederland, uitgevoerd vanuit kantoorlocaties en door gekwalificeerd personeel, achten wij het risico op betrokkenheid bij kinderarbeid, dwangarbeid of mensensmokkel binnen de organisatie zeer laag.

Daarnaast zijn wij niet actief in productie- of internationale toeleveringsketens waarin dergelijke risico's zich veelal voordoen. Leveranciers en dienstverleners waarmee wij samenwerken (bijvoorbeeld op het gebied van IT, facilitaire diensten en kantoorvoorzieningen) zijn overwegend gevestigd in Nederland of binnen de Europese Unie en vallen daarom ook onder dezelfde wet- en regelgeving.

Wij hebben gedurende het boekjaar 2025; periode 1 januari tot en met 31 december als ook het voorgaande boekjaar 2024; periode 1 januari tot en met 31 december, géén incidenten of vermoedens van mogelijke schendingen van mensenrechten of ernstige negatieve schendingen van fundamentele mensenrechten met betrekking tot kinderarbeid, gedwongen arbeid/dwangarbeid, mensenhandel of discriminatie [VSME C7.62] ten aanzien van onze medewerkers, medewerkers in de waardeketen, getroffen gemeenschappen of consumenten en eindgebruikers gehad.

Voor het waarborgen van de veiligheid van onze medewerkers hebben wij verschillende maatregelen getroffen. Vanuit de incassodienstverlening hebben wij te maken met incidenten naar aanleiding van verbaal en fysiek geweld, ten aanzien van onze Incassomedewerkers en (Gerechts)deurwaarders. Wij bereiden onze medewerkers hierop voor door middel van trainingen en bieden hen persoonlijke beschermingsmiddelen.

GGN beschikt over interne meldmechanismen, vanuit haar Vertrouwenspersonen en het CMI met een meldregeling voor vertrouwenskwesaties, ongewenst gedrag, zoals; discriminatie, intimidatie, agressie en geweld als ook integriteitskwesaties, zoals corruptie en belangenverstrengeling, waarmee medewerkers mogelijke misstanden kunnen signaleren. Deze mechanisme dragen bij aan een veilige en transparante werkomgeving.

In het geval er onverhoopt toch een incident plaatsvindt dragen wij er zorg voor dat dit duidelijk wordt geregistreerd en met passende maatregelen worden opgevolgd.

Tabel 3.10 Arbeidsincidenten

	2025	2024
Ongevallen	0	0
Arbeidsongevallenratio	0,0	0,0
Verbale agressie en geweld	11	16
Ratio	0,0	0,0
Fysieke agressie en geweld	1	2
Ratio	0,0	0,0

[VSME B9.41.a]

GGN kende in 2024 en 2025 géén arbeidsongevallen.

In verband met onze activiteiten hebben onze medewerkers wel te maken met andere arbeidsincidenten zijnde ongevallen, zoals verbale agressie en geweld gedurende het telefonisch contact, contact bij de balie als ook bij de bezoeken aan de klant-debiteuren. De genoteerde arbeidsincidenten met betrekking tot verbale agressie en geweld zijn een weergave van de intern geregistreerde incidenten. Registratie vindt plaats afstemming van de medewerker – die het incident heeft ervaren, en de leidinggevende. Niet iedere ongepaste verbale uiting wordt hierbij aangemerkt als ongewenst gedrag dan wel verbaal geweld of agressie en leidt tot een registratie.

Bij de bezoeken is er gedurende 2025 en 2024 ook sprake geweest van fysieke agressie en geweld ten opzichte van onze medewerkers.

Tabel 3.11 Sterfgevallen

	2025	2024
Aantal	0	0

[VSME B9.41.b]

GGN kende in 2024 en 2025 géén sterfgevallen als gevolg van werkgerelateerde verwondingen en werkgerelateerde gezondheidsproblemen.

Tabel 3.12 Integriteitsmeldingen

	2025	2024
Aantal	0	2

[VSME B9.41.c]

GGN heeft in 2025 géén Vertrouwens- of Integriteitsmeldingen ontvangen volgens haar Meldregeling Klokkenluiders [VSME C6.61.c]. In 2024 zijn er twee (2) meldingen ontvangen bij het CMI. Eén melding is vanuit intern onderzoek en mediation opgelost en één melding is behandeld met een extern onderzoek en hierop is een passend besluit genomen.

In 2024 is een cultuuronderzoek uitgevoerd binnen de organisatie. Naar aanleiding van de aandachtspunten – die hieruit naar voren zijn gekomen, is in 2025 het cultuurprogramma *Samen Fijner Werken!* gelanceerd.

Projectmatig werken we aan de realisatie van een verbetering van de cultuur met een positieve werkomgeving vanuit collectieve inspanning en teamwork. We richten ons daarbij concreet op de dagelijkse praktijk en de manier waarop we met elkaar omgaan en onze taken uitvoeren. Het gaat daarbij niet alleen om productiviteit, maar ook om het welzijn van alle medewerkers.

Opleiding en training

De kennis en kunde van onze medewerkers ontwikkelen en waarborgen wij vanuit:

- a) Opleidingen (afdeling HR); en
- b) Trainingen (afdeling Kwaliteit & Trainingen).

Wij hebben een opleidingsprogramma voor alle medewerkers met een platform, waarin onderwerpen per afdeling/functie zijn opgenomen. Hierin worden alle medewerkers onder andere getraind op het gebied van klantvriendelijkheid en constructief klantcontact. Van de medewerkers wordt bijgehouden welke trainingen benodigd zijn en gevolgd zijn voor het goed kunnen uitvoeren van de functie. Tevens geldt voor de kandidaat- en (toegevoegd) Gerechtsdeurwaarders dat zijn opleidingsuren moeten voltooien in het kader van hun verplichting voor Permanente Educatie (PE).

Tabel 3.13 Gemiddeld aantal trainingsuren voor medewerker per gender

	2025	2024
Man (M)	10	5
Vrouw (V)	6	1
Overig (X)	0	0
Onbekend (O)	0	0

[VSME B10.42.d]

Per 2024 is er voor 708 uur aan trainingen en opleidingen beschikbaar gesteld voor medewerkers, vanuit 9 verschillende trainingen. In 2024 zijn wij gestart met de verbetering en optimalisatie van ons opleidingsprogramma. Een Coördinator Opleidingen is aangesteld die zorg draagt voor het curriculum en de monitoring op de trainingen. Per 2024 zijn daartoe ook de toegepaste applicaties en registraties herzien en verbeterd.

In 2024 zijn vanuit opleidingen de eerste trainingen gestart in het kader van de Wet Kwaliteit Incassodienstverlening (Wki), gericht op de medewerkers die zorgdragen voor de dossierbehandeling.

Per 2025 is er voor 2.565 uur aan trainingen en opleidingen uitgezet binnen de organisatie voor de medewerkers. Hiervoor zijn 23 verschillende trainingen georganiseerd. Daarbij is het opleidingsprogramma in het kader van de Wki verder uitgerold en zijn alle medewerkers hierin betrokken.

3.2 Klant-Debiteuren

Wij geloven in sociaal incasseren en nemen onze rol en verantwoordelijkheid in de aanpak van de schuldenproblematiek. Wij zien het belang van het voorkomen dat kleine betalingsachterstanden grote problematische schulden worden. Wij hebben daarom oog en oor voor de bijzondere omstandigheden bij iedere klant-debiteur en/of vordering. Eventuele inzet van dwangmaatregelen gebeurt proportioneel en tegen zo min mogelijk kosten. Met maatwerk én de menselijke maat.

Maatwerk of simpelweg de klantgerichte en persoonlijke benadering van onze dienstverlening? Wij zien het niet als maatwerk. Niet iedere klant is hetzelfde en ieders situatie is anders. Daarom benaderen we de klanten dan ook niet op dezelfde manier. Met behulp van onze grote hoeveelheid data over klanten zijn wij in staat om afwegingen te maken over de beste wijze waarop wij de klanten kunnen benaderen en kunnen motiveren om te werken aan oplossingen voor de openstaande vorderingen.

Vanuit persoonlijk contract willen wij de klant-debiteuren – die daar behoefte aan hebben – informeren over de hulpinstanties, juridische hulp en (gemeentelijke) schuldhulp, zodat zij passende ondersteuning ontvangen. We werken samen met onze opdrachtgevers en met gemeenten en zijn sinds 2019 aangesloten bij de Nederlandse Schulphulproute (NSR) en per 2025 hebben wij ons gecommitteerd aan het Afsprakenkader Sociaal Incasseren (AKSI). In 2025 hebben wij eveneens deelgenomen aan de Pilot Ketensignalering gerechtsdeurwaarders van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG), om te verkennen of we mensen met schuldproblemen, in samenwerking met verschillende gemeenten, beter kunnen doorverwijzen naar passende hulpverlening. Vanuit GGN bieden wij reeds hulp via de Schuldenhulplijn, Geldfit, FiKks en Timing.

Met onze Opdrachtgevergerichte, Klantgericht werken teams zorgen we ervoor dat de behandeling van de vorderingen plaatsvindt vanuit het perspectief van de klant-debiteur en dat de geïdentificeerde vorderingen van een klant-debiteur vanuit eenzelfde team behandeld worden.

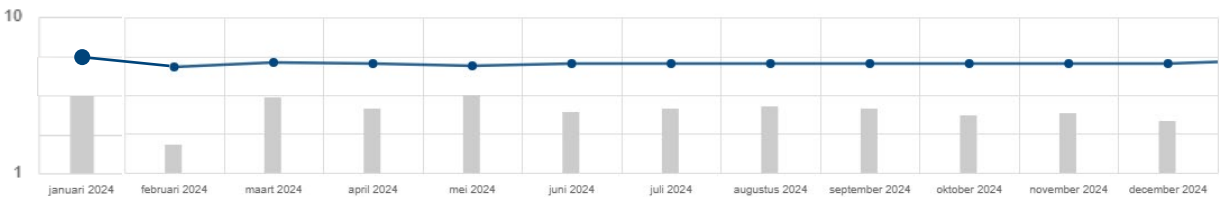
Aan de hand van een behandelplan, ondersteund vanuit onze applicatie voor de dossieradministratie EuroDossier, verrichten we volgordeijk onze werkzaamheden. Hierbij sluiten we aan met de afspraken die zijn gemaakt met de opdrachtgevers. Het behandelplan biedt de ruimte aan medewerkers om, met hun expertise, de juiste beslissingen te nemen in de regie over uit te voeren maatregelen richting de klant-debiteur.

Wij onderkennen dat, voor het bieden van perspectief aan zowel de klant-debiteuren als opdrachtgevers het geheel van onze activiteiten en dienstverlening moet werken. Perspectief hangt veel samen met de regie, het respect voor de klant-debiteur en de proportionaliteit als ook de regelingen. Wij willen de klant-debiteuren motiveren om in actie te komen. Het is onze taak om duidelijk te maken dat de acties nodig zijn om te voorkomen dat kleine betalingsachterstanden problematische schulden worden. In het maken van betalingsafspraken en -regelingen met de klant-debiteuren streven we ernaar realistische afspraken te maken – die constructief/duurzaam bijdragen aan het oplossen van de schuldsituatie, zonder dat dit de bestedingsruimte schaadt. Een consequent nagekomen afspraak/regeling draagt meer bij. Het leidt tot minder kosten en de constructieve vermindering van het openstaande, verschuldigde bedrag.

Wij zien het als onze taak en verantwoordelijkheid om de klant in alle fasen van het incassotraject correct en duidelijk te informeren, daar hoor ook de beëindiging van het incassotraject bij. Wij vinden dat onze verantwoordelijkheid niet stopt, zodra een dossier is afgerond. Daartoe willen wij nazorg structureel vorm geven.

Vanuit een doorlopend proces monitoren we de klant-debiteurentevredenheid. Een klant-debiteur ontvangt maximaal eenmaal per drie (3) maanden een uitnodiging, ter voorkoming dat deze wordt overvraagd.

Figuur 3.4 Trend klant-debiteurentevredenheid in 2024



Figuur 3.5 Trend klant-debiteurentevredenheid in 2025

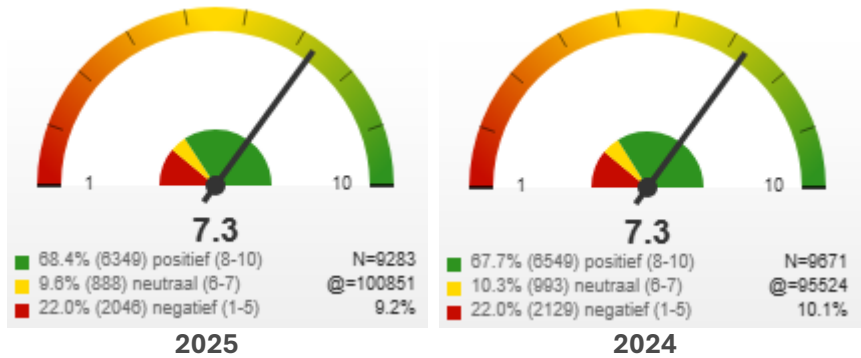


Tabel 3.14 Klant-debiteurentevredenheid

	2025	2024
Score	7,3	7,3

Samen met Stichting SRCM en collega-gerechtsdeurwaardersorganisaties is verdere invulling gegeven aan het thema Sociaal en dan met name Mens en Maatschappij als het gaat om de klant-debiteur.

Figuur 3.6 Klant-debiteurentevredenheidsscores ultimo 2024 en 2025



3.3 Opdrachtgevers

GGN is een zakelijke, financiële dienstverlener voor haar opdrachtgevers. Wij verrichten onze bedrijfsactiviteiten (zie tevens paragraaf 1.2) met betrekking tot pre-incasso, de minnelijke en gerechtelijke incassodienstverlening aan opdrachtgevers ten aanzien van de uit handen gegeven vorderingen op hen klanten, juridisch advies, en de invorderingsdienstverlening aan opdrachtgevers voor de uitbestede vorderingen op de belastingschuldige [VSME C1.47.a]. De opdrachtgevers zijn actief in verschillende sectoren [VSME C1.47.b], zoals hieronder weergegeven. Binnen de organisatie zijn deze onderverdeeld naar branchegroepen:

- Privaatrechtelijke vorderingen
(zowel Business-to-Consumer (B2C), als Business-to-Business (B2B)):
 - Verzekeringswezen (Zorgverzekeraars);
 - Banken;
 - Zakelijke dienstverlening;
 - Overheid, onderwijs en wetenschappen;
 - Overheid, provincies, gemeenten en waterschappen;
 - Overheid, openbare nutsbedrijven;
 - Woning coöperaties;
 - Grootwinkelbedrijf; en
 - Midden- en kleinbedrijf.
- Privaatrechtelijke vorderingen:
 - Overheid, provincies, gemeenten en waterschappen;
 - Zakelijke dienstverlening.

Wij helpen onze opdrachtgevers met het verkrijgen van hun geld, vanuit onze dienstverlening met minnelijke en gerechtelijke incasso. Daarbij voorzien wij hen van advies over de mogelijkheden en de passende aanpak. Met onze dienstverlening leveren wij een belangrijke bijdrage aan het economisch verkeer. Sociaal incasseren is hierbij het uitgangspunt, maar in sommige gevallen is een gerechtelijk incassotraject noodzakelijk en de best passende oplossing. In onze keuze voor maatschappelijk verantwoord en sociaal incasseren, verliezen wij ons functie niet uit het oog.

Wij verankeren sociaal incasseren in de afspraken met onze opdrachtgevers en onze potentiële opdrachtgevers voor de toekomst. In deze afspraken richten wij ons onder andere op het duiden van het voorkomen van onnodige ambtshandelingen. Het is ons doel om géén onnodige kosten te maken voor de klanten en de opdrachtgevers. Daarom kijken wij kritisch naar onze dienstverlening en de opdrachtgevers binnen de diverse branche- en productgroepen. Wij willen géén diensten verlenen die, naar onze mening, schadelijk zijn voor klanten en niet constructief bijdragen aan het oplossen van schuldenproblematiek.

Wij zorgen dat onbetaalde facturen alsnog worden betaald. Voortdurend richt GGN zich op het creëren van een positieve impact. Niet alleen op financieel gebied, maar juist ook op sociaal en maatschappelijk vlak. Aandacht voor de persoon achter de schuld is daarbij essentieel. Samen met onze opdrachtgevers en maatschappelijke partners blijven we ons voortdurend inzetten om problematische schulden te voorkomen. Onder de 28 initiële ondertekenaars van het Afsprakenkader Sociaal Incasseren (AKSI) bevinden zich ook opdrachtgevers van GGN. Hiertoe weten wij dat we eenzelfde doel nastreven in het behandelen van schulden.

De opdrachtgevers zijn onder te verdelen naar branchegroepen. Per branchegroep zijn de volgende aantallen opdrachtgevers onderkend, waarvoor per einde van het jaar dossier in behandeling waren.

Tabel 3.15 Aantal opdrachtgevers per branchegroep

	2025	2024
Zorg	73	78
Utiliteit	76	90
Finance	120	149
Overheid, Onderwijs en Woningcoöperaties	273	283
Long-tail	1.285	1.432
Midden- en Kleinbedrijf (MKB)	2.253	2.340
Overige / Nieuwe opdrachtgevers	4	4
Totaal	4.084	4.376

[VSME C1.47.d / 212]

Per branchegroep waren de volgende aantallen dossiers in behandeling per einde van het jaar.

Tabel 3.16 Aantallen dossiers voor opdrachtgevers per branchegroep

	2025	2024
Zorg	257.057	317.909
Utiliteit	53.027	63.705
Finance	51.842	55.622
Overheid, Onderwijs en Woningcoöperaties	48.577	53.938
Long-tail	16.252	17.936
Midden- en Kleinbedrijf (MKB)	5.811	6.343
Overige / Nieuwe opdrachtgevers	701	2.095
Totaal	433.267	517.548

De voornaamste branches; Zorg, Utiliteit, Finance en Overheid, Onderwijs en Woningcoöperaties vertegenwoordigen 94,8% (2024: 94,9%) van de dienstverlening. Vanuit de branche zorg betreffen de dossiers vorderingen van zorgverzekeraars, voornamelijk voor niet betaalde zorgverzekeringspremies. Utiliteit ziet toe op dossiers inzake vorderingen voortkomende vanuit abonnementen, zoals telefonie als ook termijnen voor nutsvoorzieningen. Finance betreft vorderingen vanuit pensioenuitvoerders/-verzekeraars, schadeverzekeraars en factoring.

4. GOED BESTUUR

In dit hoofdstuk is een beschrijving opgenomen van de relevante datapunten ten aanzien van het duurzaamheidsthema Goed bestuur (Governance [E]).

4.1 Integriteit

Wij voeren onze activiteiten en het ambt van gerechtsdeurwaarder op een respectvolle manier uit.

Binnen GGN zijn wij ons bewust van de maatschappelijke rol en positie die wij innemen binnen de samenleving. Wij willen de innovatieve, betrouwbare en maatschappelijke partner zijn binnen de incasso- en deurwaardersbranche. Wij zijn van mening dat daadkracht en menselijkheid elkaar versterken en hiermee dragen wij bij aan een rechtvaardige economie waarin verantwoordelijkheid en perspectief hand in hand gaan.

- Wij laten zien dat een sociale en empathische aanpak niet alleen menselijker is, maar ook financieel rendeert.
- Wij delen actief kennis en data met opdrachtgevers en stakeholders om samen impact te maken.
- Wij zetten ons blijvend in om sociaal incasseren tot de norm in onze branche te maken zonder hierin onze wettelijke verantwoordelijkheid uit het oog te verliezen.

Integriteit is nauw verbonden aan onze kernwaarden. Wij hanteren duidelijke gedragsnormen en hebben hiervoor een gedragscode opgesteld. Daarnaast hebben we intern beleid gericht op het voorkomen van corruptie, omkoping en andere vormen van onethisch gedrag. Binnen de organisatie zijn interne meldmechanismen geïmplementeerd voor integriteitskwesties, zoals de Meldregeling Klokkenluiders en zijn er Vertrouwenspersonen aanwezig en een Commissie Meldingen Integriteit (CMI).

In lijn met de voorgeschreven datapunten vanuit de VSME rapporteren wij hierbij over incidenten met betrekking tot corruptie en omkoping met sancties en veroordelingen en de maatregelen die zijn genomen om risico's te beperken.

Tabel 4.1 Aantal veroordelingen naar aanleiding wetsovertredingen inzake corruptie en omkoping

Incident	2025	2024
Corruptie	0	0
Omkoping	0	0

[VSME B11.43]

Tabel 4.2 Totaal bedrag aan boetes vanuit veroordelingen naar aanleiding wetsovertredingen inzake corruptie en omkoping

Incident	2025	2024
	(x € 1.000)	(x € 1.000)
Corruptie	0	0
Omkoping	0	0

[VSME B11.43]

GGN heeft gedurende de periode 2024 – 2025 geen vermoedens tot of aanwijzingen voor mogelijke integriteitsschendingen met betrekking tot corruptie of omkoping gehad. Er is verder geen sprake geweest van wetsovertredingen en daartoe ook géén veroordelingen.

4.2 Compliance

Goed bestuur betekent voor ons meer dan het naleven van regels en ambtelijke plichten; het gaat om transparantie, ethisch handelen en zorgvuldig omgaan met gevoelige informatie. GGN heeft daarom een geïntegreerd managementsysteem dat is gecertificeerd, zoals beschreven in paragraaf 1.7 *Kwaliteit dienstverlening*, in dit verslag. Tevens beschikt GGN over de SRCM-certificering, waarmee wij aantonen dat wij op maatschappelijk verantwoorde wijze omgaan met debiteuren en de schuldenproblematiek. Vanuit ons managementsysteem waarborgen wij de naleving van normen en wet- en regelgeving vanuit onze bedrijfsprocessen.

4.3 Leiderschap

De Directie van GGN vervult een centrale rol in het uitdragen van de normen en waarden van de organisatie en in het stimuleren van een cultuur van verantwoordelijkheid en voorbeeldgedrag.

GGN onderkent het belang van diversiteit en inclusiviteit en de vertegenwoordiging van diverse groepen onder de medewerkers – op alle lagen binnen de organisatie. Ook op het niveau van de Directie en de Raad van Commissarissen (RvC). Alle medewerkers moeten zich gewaardeerd en gerespecteerd voelen.

GGN voldoet jaarlijks aan de verplichting tot rapportage over genderdiversiteit in de top en subtop bij de Sociaal Economisch Raad (SER).

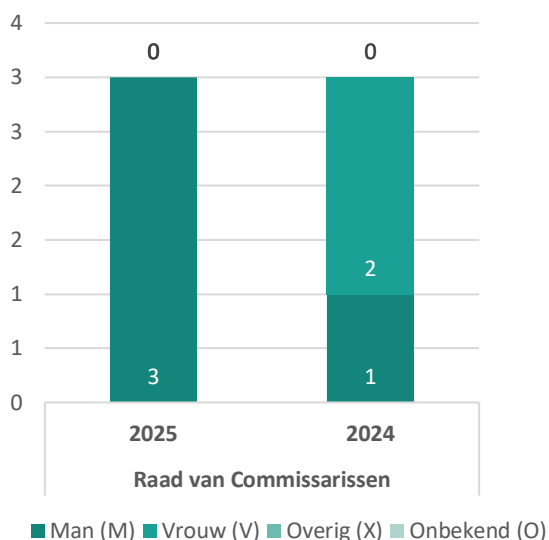
In lijn met de voorgeschreven datapunten vanuit de VSME rapporteren wij hierbij over de genderdiversiteit.

Tabel 4.3 Genderdiversiteitsratio in het toezichthoud orgaan

Gender	2025	2024
Raad van Commissarissen		
Man (M)	3	1
Vrouw (V)	0	2
Overig (X)	0	0
Onbekend (O)	0	0

[VSME C9.65]

Figuur 4.1 Genderdiversiteit binnen het toezichthoudend orgaan



Aan het einde van 2024 heeft er een wijziging in de RvC plaatsgevonden. De Voorzitter (V) en twee leden (M, V) hebben hun functie beëindigd. Per december 2025 is hiertoe een waarnemend Commissaris op grond van de belet en ontstentenisregel van artikel 27 statuten, benoemd. Na goedkeuring door de Autoriteit Financiële Markten (AFM) zijn per juni 2025 drie commissarissen benoemd; één (1) Voorzitter (M) en twee (2) leden (M). Bij invulling van de posities in de RvC is voorkeur gegeven aan de aanstelling van een vrouw (V) – in het geval van gelijke capaciteit en geschikte invulling van de positie, en is een streefcijfers van 33% in acht genomen.

REFERENTIETABEL

Onderstaande referentietabel geeft een overzicht van de datapunten vanuit de VMSE voor wat betreft de Basis ('Basic') Module en Uitgebreide ('Comprehensive') Module en de wijze waarop deze in dit duurzaamheidsverslag zijn verwerkt. Deze referentietabel dient als hulpmiddel voor u om snel inzicht te verkrijgen in de aansluiting tussen de rapportage en de vereisten vanuit de VSME.

Tabel 1 Referentietabel Basis Module

VSME Module	Datapunt	Onderwerp	Referentie	Pgn.	Toelichting
B1	Grondslagen	24. (a)	Reikwijdte (1.8) – Rapportagekader (1.8.1)	9.	Er is gekozen voor OPTIE B: Basis module en Uitgebreide module.
		24. (c)	Organisatieprofiel (1.1) – Juridische structuur (1.1.2) en Consolidatie (1.1.3)	3. e.v.	
		24. (d)	Organisatieprofiel (1.1) – Consolidatie (1.1.3) en Vestigingen en vestigingsadressen (1.1.4)	4.	
		24. (e) / 68.	Organisatieprofiel (1.1) – 1.1.1 Organisatie	3.	
		24. (e) / 69. / 70.	Bedrijfsactiviteiten (1.2)	5.	
		24. (e) / 71.	Kerncijfers (1.6) Medewerkers (3.1)	7.	
		24. (e) / 73. / 74. / 75. / 76.	Organisatieprofiel (1.1) – Juridische structuur (1.1.2) Energie en CO₂-emissie (2.1)	3.	

² Burgerlijk Wetboek Boek 2, <https://wetten.overheid.nl/BWBR0003045/2025-01-01#Boek2>
Artikel 3, en Titel 5, Artikel 175

Tabel 1 Referentietabel Basis Module [vervolg]

VSME Module	Datapunt	Onderwerp	Referentie	Pgn.	Toelichting
B2	Gebruiken, beleid en toekomstige initiatieven voor de overgang naar een duurzamere economie	26 / 78.	-	-	-
B3	Energie en CO ₂ -emissie	29	Energie en CO₂-emissie (2.1)	18.	Tabellen 2.8a en 2.8b
B4	Lucht, water en grondvervuiling	32	-	-	Niet van toepassing. De activiteiten omvatten minnelijke en gerechtelijke incassodienstverlening en invordering. GGN heeft daarmee géén eigen productieproces en productie-faciliteiten waarbij sprake is van de uitstoot van schadelijke, vervuilende stoffen in de lucht, in het water of in de grond/bodem.
B5	Biodiversiteit	33	Energie en CO₂-emissie (2.1)	12.	Tabellen 2.2 en 2.3 Niet van toepassing. De bedrijfsverzamelgebouwen, waarin de vestigingen zijn opgenomen, bevinden zich niet in biodiversiteits-gevoelige / sensitieve gebieden.
B6	Water	35 / 36	Water (2.1)	19 e.v.	Tabellen 2.10 t/m 2.12
B7	Hulpmiddelen gebruik, circulaire economie en afvalmanagement	38 (b)	Papiergebruik/-verbruik (2.2)	21.	Tabel 2.13

Tabel 1 Referentietabel Basis Module [vervolg]

VSME Module	Datapunt	Onderwerp	Referentie	Pgn.	Toelichting
B8	Personeelsbestand – Algemene karakteristieken	39 / 40/ 177 / 178 / 180 40	Medewerkers (3.1) – Algemene karakteristieken	23. e.v.	Tabellen 3.1 t/m 3.6 en Figuren 3.1 t/m 3.2
B9	Personeelsbestand – Gezondheid en veiligheid	41	Medewerkers (3.1) – Gezondheid, veiligheid en rechten	29. e.v.	Tabellen 3.10 t/m 3.12
B10	Werkbestand – Beloning, collectieve arbeidsovereenkomsten en training	42 (a) / (b)	Medewerkers (3.1) – Beloning	28.	Tabellen 3.8 en 3.9 en Figuur 3.3
		42.(d)	Opleiding en training	31.	Tabel 3.13
B11	Veroordelingen en boetes voor corruptie en omkoping	43	Integriteit (4.1)		Tabellen 4.1 en 4.2

Tabel 2 Referentietabel Uitgebreide Module

VSME Module	Datapunt	Onderwerp	Referentie	Pgn.	Toelichting
C1	Strategie: Bedrijfsmodel en duurzaamheid	47 (c) / 212	Bedrijfsactiviteiten (1.2) Opdrachtgevers (3.3)	5. 34.	De dienstverlening aan de opdrachtgevers ziet toe op incasso- en gerechtsdeurwaarders-activiteiten in Nederland.
C2	Beschrijving van gebruiken, beleid en toekomstige initiatieven voor de overgang naar een duurzamere economie		-	-	-
C3	CO ₂ -reductie doelstellingen en klimaattransitie		-	-	-
C4	Klimaatrisico's	57	Risico's (1.9)	10.	
C5	Aanvullende (algemene) personeelsbestand karakteristieken	60 / 235	Medewerkers (3.1) – Inzet van zelfstandigen en tijdelijke medewerkers	27.	Tabel 3.7
C6	Aanvullende personeelsbestand informatie – Mensenrechten beleid en processen	61	Medewerkers (3.1) – Gezondheid, veiligheid en rechten	29. e.v.	Beschreven beleid is aanwezig dat ingaat op Discriminatie en het voorkomen van incidenten / ongevallen. GGN onderschrijft het belang van mensenrechten, maar in het beleid zijn kinderarbeid, dwang-arbeid en mensen-handel nog niet beschreven.
C7	Ernstige negatieve mensenrechten incidenten	62	Medewerkers (3.1) – Gezondheid, veiligheid en rechten	29. e.v.	-

Tabel 2 **Referentietabel Uitgebreide Module** [vervolg]

VSME Module	Datapunt	Onderwerp	Referentie	Pgn.	Toelichting
C8	Opbrengsten vanuit bepaalde sectoren en uitsluiting van EU referentiebenchmarks	63 / 64	-	-	Niet van toepassing. De activiteiten omvatten minnelijke en gerechtelijke incassodienstverlening en invordering. Daartoe zijn er géén activiteiten in gevoelige sectoren en activiteiten die niet in lijn zijn met de Klimaatdoelstellingen vanuit het Akkoord van Parijs.
C9	Genderdiversiteitsratio in het toezichthoudend orgaan	65	Leiderschap (4.3)	38.	Tabel 4.3 en Figuur 4.1

Assurance-rapport met beperkte mate van zekerheid van de onafhankelijke accountant over het duurzaamheidsverslag

RA5154

Aan: het bestuur van GGN Mastering Credit B.V.

Onze conclusie

Wij hebben een assurance-opdracht met beperkte mate van zekerheid uitgevoerd op het duurzaamheidsverslag GGN Mastering Credit B.V. (hierna: 'GGN') te Rotterdam over 2025.

Op basis van de door ons uitgevoerde werkzaamheden en de verkregen assurance-informatie is ons niets gebleken op grond waarvan wij zouden moeten veronderstellen dat het duurzaamheidsverslag niet, in alle van materieel belang zijnde aspecten, is opgesteld in overeenstemming met de Voluntary Sustainability Reporting Standard for SMEs zoals toegelicht in de sectie 'Criteria'.

De basis voor onze conclusie

Wij hebben onze assurance-opdracht met een beperkte mate van zekerheid met betrekking tot de duurzaamheidsrapportering verricht volgens Nederlands recht, waaronder de Nederlandse Standaard 3810N 'Assurance-opdrachten inzake duurzaamheidsverslaggeving'.

Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de assurance-opdracht met beperkte mate van zekerheid over de duurzaamheidsinformatie'.

Wij zijn onafhankelijk van GGN zoals vereist in de 'Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten' (ViO) en andere relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Dit houdt onder meer in dat wij geen activiteiten ondernemen die conflicterend kunnen zijn met onze onafhankelijke assurance-opdracht. Daarnaast hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen assurance-informatie voldoende en geschikt is als basis voor onze conclusie.

Criteria

De toegepaste criteria voor het opstellen van de duurzaamheidsinformatie zijn de Voluntary Sustainability Reporting Standard for SMEs (hierna: 'VSME').

De duurzaamheidsinformatie is opgesteld met referentie naar de VSME. De gehanteerde VSME onderwerpen zijn opgenomen in de referentietabel zoals toegelicht op pagina 40 van het duurzaamheidsverslag

De vergelijkbaarheid van de duurzaamheidsinformatie tussen entiteiten onderling en in de tijd kan beïnvloed worden door het ontbreken van geüniformeerde praktijken ter beoordeling en meting van deze informatie. Dit biedt de mogelijkheid verscheidene, acceptabele meettechnieken toe te passen.

Daarom dient de duurzaamheidsinformatie gelezen en begrepen te worden samen met de toegepaste criteria.

Benadrukking van aangelegenheden

Benadrukking in het kader van de nieuwe standaarden voor duurzaamheidsrapportering

Wij vestigen de aandacht op paragraaf 1.8.1 van het duurzaamheidsverslag. In dit onderdeel wordt uiteengezet dat het duurzaamheidsverslag is opgesteld in de context van nieuwe standaarden voor duurzaamheidsrapportering. Deze standaarden vereisen entiteit-specifieke en tijdelijke interpretaties en het omgaan met inherente meet- of evaluatieonzekerheden. Onze conclusie is niet aangepast als gevolg van deze aangelegenheid.

Beperking in de reikwijdte van onze assurance-opdracht

Bij het rapporteren van prospectieve informatie in overeenstemming met de VSME is het bestuur van de vennootschap verplicht om de prospectieve informatie op te stellen op basis van openbaar gemaakte veronderstellingen over gebeurtenissen die zich in de toekomst kunnen voordoen en mogelijke toekomstige acties van de vennootschap. Het is waarschijnlijk dat de werkelijke uitkomst zal afwijken, aangezien de gebeurtenissen vaak niet plaatsvinden zoals voorzien. Prospectieve informatie heeft betrekking op gebeurtenissen en acties die zich nog niet hebben voorgedaan en zich wellicht ook nooit zullen voordoen. Wij geven geen zekerheid over de haalbaarheid van deze prospectieve informatie. Onze conclusie is niet aangepast als gevolg van deze beperking.

Verantwoordelijkheden van het bestuur en de raad van commissarissen voor het duurzaamheidsverslag

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van het duurzaamheidsverslag in overeenstemming met de van toepassing zijnde criteria. Het bestuur is ook verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht om het opstellen, meten of evalueren van het duurzaamheidsverslag mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het duurzaamheidsrapportageproces.

Onze verantwoordelijkheden voor het onderzoek over het duurzaamheidsverslag

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van de assurance-opdracht met een beperkte mate van zekerheid dat wij daarmee voldoende en geschikte assurance-informatie verkrijgen voor de door ons af te geven conclusie.

Onze assurance-opdracht is gericht op het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid dat het duurzaamheidsverslag geen afwijkingen van materieel belang bevat. De werkzaamheden variëren in aard en timing van, en zijn ook geringer in omvang, dan die bij een assurance-opdracht gericht op het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid. De mate van zekerheid die wordt verkregen bij een assurance-opdracht met een beperkte mate van zekerheid is daarom ook aanzienlijk lager dan de zekerheid die wordt verkregen bij een assurance-opdracht met een redelijke mate van zekerheid.

Wij passen de 'Nadere voorschriften kwaliteitsmanagement' (NVKM) toe. Op grond daarvan beschikken wij over een samenhangend stelsel van kwaliteitsmanagement inclusief vastgelegde richtlijnen en procedures inzake de naleving van ethische voorschriften, professionele standaarden en andere relevante wet- en regelgeving.

Ons onderzoek bestond onder andere uit:

- ▶ via het inwinnen van inlichtingen het op hoofdlijnen inzicht verwerven in de interne beheersingsomgeving, de processen van de vennootschap voor het verzamelen en rapporteren van informatie over de vennootschap, de informatiesystemen en het risico-inschattingsproces van de entiteit relevant voor het opstellen van duurzaamheidsinformatie, zonder het verwerven van assurance-informatie over de implementatie van, of het toetsen van de effectiviteit van de interne beheersingsmaatregelen;
- ▶ het evalueren van de geschiktheid van de gehanteerde verslaggevingscriteria en juiste toepassing van de hierin opgenomen definities;
- ▶ het identificeren van gebieden in de duurzaamheidsinformatie waar het waarschijnlijk is dat misleidende of onevenwichtige informatie of een afwijking van materieel belang als gevolg van fraude of van fouten zich zal voordoen. Het bepalen en uitvoeren van verdere werkzaamheden is gericht op het beoordelen van de plausibiliteit van de duurzaamheidsinformatie in reactie op onze risico-inschatting. Deze werkzaamheden bestonden onder meer uit:
 - het inwinnen van inlichtingen bij het management (en/of relevante medewerkers) verantwoordelijk voor de duurzaamheidsstrategie, -beleid en prestaties;
 - het afnemen van interviews met relevante medewerkers verantwoordelijk voor het aanleveren van informatie voor, het uitvoeren van interne beheersingsmaatregelen op, en de consolidatie van gegevens in de duurzaamheidsinformatie van de VSME-datapunten; en
 - het verkrijgen van assurance-informatie dat de duurzaamheidsinformatie aansluit op de onderliggende administraties van de entiteit;
 - het op basis van beperkte deelwaarnemingen analyseren van relevante interne en externe documentatie die voor de vennootschap beschikbaar is om te bepalen of de VSME-datapunten adequaat zijn onderbouwd. Voorbeelden hiervan zijn facturen van brandstof en energieleveranciers voor onze toetsing van de CO₂-uitstoot en de stamgegevens uit uw HR-systemen voor de medewerkersgegevens;
 - het beoordelen van de redelijkheid van de emissiefactoren (op basis van openbare bronnen) die wordt gebruikt voor het omzetten van het verbruik in CO₂-equivalenten;
 - het op basis van beperkte werkzaamheden nagaan van de betrouwbaarheid van de brongegevens die worden gebruikt voor het toetsen van de individuele VSME-datapunten;
- ▶ het evalueren op basis van onze werkzaamheden ter verkrijging van een beperkte mate van zekerheid en de evaluatie van de verkregen assurance-informatie of het duurzaamheidsverslag als geheel zonder afwijkingen van materieel belang is opgesteld in overeenstemming met de VSME; en
- ▶ het evalueren van de algehele presentatie en evenwichtige inhoud van de VSME-rapportage.

Rotterdam, 29 juni 2026

BDO Audit & Assurance B.V.
namens deze,

G.A. Bruijnes RA MSc

