

SRCM-verslag

Versie juni 2020

Aanvrager : GGN Mastering Credit B.V.

Datum : 03-12-2020

Verslagperiode : 2020

I. Toelichting

De SRCM norm is gebaseerd op de internationaal geaccepteerde MVO-principes van openheid, transparantie en verantwoording afleggen.

Iedere deelnemer is verplicht jaarlijks verslag te doen van zijn activiteiten met betrekking tot sociaal & verantwoord creditmanagement. Dit verslag is openbaar en wordt opgenomen in het SRCM register. Zo is voor iedere belanghebbende na te lezen hoe de deelnemer invulling geeft aan de norm.

Het verslag is een eigen rapportage. De deelnemer is verantwoordelijk voor de inhoud en de juistheid ervan. Het verslag wordt door de Raad voor Certificering en door de auditor gebruikt om de audit voor te bereiden en accenten te leggen.

II. Gegevens organisatie

Algemene gegevens		
Bedrijfsnaam	GGN Mastering Credit B.V.	
Adres	Dr. Hub van Doorneweg 195	
Postcode en plaats	5026RE Tilburg	
Contactpersoon	Marten Meinster	
E-mail	M.Meinster@ggn.nl	

Korte beschrijving van de organisatie	<p>GGN is in 2009 ontstaan uit een groot aantal zelfstandige deurwaarderskantoren uit heel Nederland en is met 550 medewerkers, waarvan 50 deurwaarders, marktleider in Nederland op het gebied van incasso- en deurwaardersdiensten. Wij investeren flink in digitalisering en automatisering en geloven in een sociale aanpak. Uit ervaring weten we dat iedereen in principe zijn schulden wil betalen. Maar soms lukt dat niet door financiële of sociale omstandigheden. Daarom verdiepen wij ons in de persoon achter de schuld en bieden we hulp waar dat kan. Zo helpen we klanten met betalen en het oplossen van hun schulden. Op die manier vinden we de optimale balans tussen sociaal en financieel rendement.</p>	
---------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

III. Verklaring van de organisatie

Ondergetekende verklaart dat de in dit verslag opgenomen informatie juist en volledig is en dat het verslag een getrouwe weergave is van de wijze waarop en mate waarin de SRCM-norm binnen de organisatie is geïmplementeerd.

Naam	J.H. Nootenboom	
Functie	Bestuurder	
Datum	03-12-2020	

IV. Verslag per normonderdeel

1. Werkgeverschap

1.1 Zorg voor medewerkers

<p>Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling</p>	<p>GGN is op diverse manieren bezig met (een optimalisering van) haar werkgeverschap. De uitrol van het programma 'Aandacht Loont' in 2019 is hierop een belangrijke aanvulling. Werkgeverschap is uiteraard geen nieuw thema; de basis van goed werkgeverschap wordt gevormd door de algemene rechtsbeginselen, waaronder (maar niet uitsluitend) het gelijkheidsbeginsel en het vertrouwensbeginsel, uitgewerkt in de rechtspraak en het arbeidsrecht. Het werkgeverschap waar in dit beleidsplan aan wordt gerefereerd, gaat veel verder en heeft te maken met betrokkenheid, ontwikkeling en inzetbaarheid. Daarin heeft GGN het nodige gerealiseerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medezeggenschap middels een actieve ondernemingsraad, die via aanwezigheid op de verschillende vestigingen en via GGN intranet communiceert met de organisatie. • Een organisatiecultuur en structuur die aan medewerkers ruimte biedt om zich te ontwikkelen; • Diverse personeelsinstrumenten die dit ondersteunen waaronder functieprofielen gekoppeld aan rol/gedragsprofielen; • Bevordering van integriteit middels een centraal meldpunt integriteit (CMI); • Een veilige werkomgeving op basis van een gedragscode en de inzet van vertrouwenspersonen; • Promotie van een gezonde leefstijl onder medewerkers onder andere in de vorm van een gratis gezondheidscheck en wekelijks vers fruit op het werk; • Alle medewerkers met klantcontacten doorlopen jaarlijks een training omgaan met agressie om effectief om te gaan met diverse vormen van agressie; • Jaarlijks betrokkenheidsonderzoek en maandelijkse pulsemetingen onder de medewerkers gericht op het achterhalen en aanpakken van verbeterpunten; • Intern opleidingsprogramma opgebouwd uit verschillende leerstraten per afdeling/functie; • Continue leiderschapsontwikkeling in de vorm van coaching en training; • Een goede pensioenregeling voor personeel waarbij GGN 2/3^e van de premie betaald; 	
--------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • Volledige reiskosten vergoeding voor reizen met openbaar vervoer (tevens ter stimulering van OV gebruik); • Een thuiswerkbeleid wat thuiswerken mogelijk maakt. De richtlijn hierin is dat minimaal 1 dag per week vanaf kantoor wordt gewerkt. • Er is in oktober 2020 een pilot gestart om medewerkers de mogelijkheid te geven om zich in te zetten voor een maatschappelijk project; zoals: (Fikks) buddy, voorlichting geven of samenwerking met JINC. 	
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"> • Medewerkers krijgen en nemen de mogelijkheid om zich voor maximaal 4 uur per maand tijdens werktijd in te zetten voor een maatschappelijk project; zoals: (Fikks) buddy, voorlichting geven of samenwerking met JINC. • Alle medewerkers (her)kennen de kernwaarden van GGN en zijn in staat deze te vertalen naar hun dagelijks werkzaamheden; • Alle medewerkers zijn volledig toegerust voor het goed kunnen uitoefenen van hun functie door middel van coaching, opleiding en training. Door te werken met een opleidingspaspoort kan steeds worden bekeken welke trainingen nodig zijn om een functie goed uit te kunnen oefenen. Dit ondersteunt de duurzame inzetbaarheid; 	

1.2 Diversiteit en bieden van kansen

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"> • Diversiteitsbeleid in de vorm van gelijke kansen voor iedereen in een discriminatievrije werkomgeving; • Gelijke kansen voor mannen en vrouwen. De RvC bestaat sinds 2017 uit zowel vrouwen als mannen. • Een wervingsbeleid waarin we geen onderscheid of afweging maken op basis van geslacht, leeftijd of etniciteit. • Door de landelijke aanwezigheid van GGN zijn we zowel werkgever in het Oosten, Zuiden als Westen van het land. Er is veel diversiteit in regionale afkomst van onze medewerkers (GGN heeft personeel woonachtig in alle 12 provincies). 	
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"> • Er is een diversiteitsbeleid opgesteld en geïmplementeerd. 	

2. Partnerschap

2.1 Maatschappelijke kaart

<p>Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Uit ervaring weten we dat een deel van de klanten niet zonder hulp uit de schulden komt en dat ze zelf lang wachten met hulp zoeken. Wij kunnen hier een actieve en positieve bijdrage leveren, omdat wij veel contact hebben met deze groep. Niet alleen via post en mail, maar wij bezoeken deze groep ook thuis (voor en tijdens het gerechtelijke traject) en spreken hen ook vaak telefonisch. In het contact kunnen we de klant bewust maken van het belang om hulp te zoeken en hen ook actief naar hulp verwijzen. De uitvoering van de hulp laten we over aan partners waarmee we samenwerken, waaronder de Nederlandse Schuldhulproute (NSR), uitzendbureau Timing, ONSbank en Schuldenbuddy FiKks. • We hebben een leaflet waarin ook verschillende andere hulpinstanties, juridische hulp en (gemeentelijke) schuldhulp vermeld staan. Deze reiken we uit aan klanten die daar behoefte aan hebben. Hiervoor zijn we in ook 2020 een samenwerking aangegaan met de Nederlandse Schuldhulproute, waarin verschillende van deze organisaties en gemeenten samenwerken aan het doel om schulden te voorkomen en problematische situaties op te lossen. • GGN werkt binnen het project 'Reset' van de gemeente Rotterdam samen met de gemeente om klanten met problematische schulden actief aan te melden bij Schuldhulpverlening. Het project RESET beoogt onder andere een nauwe overlegstructuur te scheppen tussen deurwaarderskantoren, de kredietbank, gemeentebelastingen, BKR en dus de gemeente. Dit moet erin resulteren dat mensen die baat hebben bij (schuld)hulpverlening, op tijd worden gesignaleerd en benaderd. Medewerkers van GGN spelen een rol in de signalering van mensen die hulp nodig hebben. De mensen die daarvoor in aanmerking komen en toestemming, worden direct aangemeld bij de gemeente. • Ook met gemeente Amsterdam werken wij actief samen aan het doorverwijzen van hun burgers naar het juiste loket. 	
<p>Bereikt resultaat over een jaar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Uitbreiding lokale toeleiding door samenwerking met NSR. 	

2.2 Inkoop- en samenwerkingsrelaties

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"> • De facilitaire afdeling (inkoop) van GGN is vertegenwoordigd in de MVO-werkgroep om borging van het MVO beleid op het gebied van inkoop te borgen; • We werken met leveranciers die MVO serieus nemen en betalen een iets hogere prijs voor artikelen die duurzaam zijn gefabriceerd; • We beoordelen onze leveranciers jaarlijks. In deze beoordeling speelt ook het onderwerp MVO een rol. • In ons nieuwe kantoor in Tilburg werken we samen met Prins Heerlijk voor het bedrijfsrestaurant en de receptie. Een organisatie waar mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt de kans krijgen zich te ontwikkelen. 	
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"> • Het inkoopbeleid is geëvalueerd en heeft duurzaamheid als uitgangspunt. 	

2.3 Uitbesteding

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"> • GGN besteedt niets aan klantcontact uit en verzorgt alle communicatie en contact met klanten zelfstandig. 	
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"> • 	

3. Nabuurschap

3.1 Ondersteuning

<p>Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sinds oktober 2019 verbinden we klanten direct door met uitzendbureau Timing. Tot en met augustus 2020 hebben we ruim 2.500 klanten doorverwezen naar Timing om via hen aan het werk te komen. Deze directe lijn zou ook wenselijk zijn met andere hulpverlening. Daarnaast is het belangrijk het succes hiervan te delen door rapportage intern en aan opdrachtgevers. • Klanten die hulp nodig hebben bij hun financiële zaken verwijzen we door naar Fikks. Via een app komen ze in contact met een buddy die hen helpt. In 2019 hebben wij 45.000 klanten gewezen op deze mogelijkheid. Tot op heden zijn er ruim 3.500 deelnemers aangemeld, waarvan +- 80% doorverwezen vanuit GGN. • GGN is partner van De Nederlandsche Schuldhulproute, een initiatief van het Schuldenlab, dat perfect aansluit bij de koers van helpen en faciliteren die we al hadden ingezet. Hierbij verwijzen we klanten door naar www.geldfit.nl/ggn. Daar krijgen zij hulp bij het inzichtelijk maken van hun financiële situatie. Vervolgens geeft Geldfit op basis van de gemaakte analyse een overzicht van (lokale) partijen die klanten helpen bij het verbeteren van de financiële situatie of het oplossen van schulden. Sinds juni 2020 hebben al 2.000 klanten gebruik gemaakt van de website, zijn 363 persoonlijke adviezen verstrekt en zijn 116 klanten doorverwezen naar aangesloten hulpverleners. 	
<p>Bereikt resultaat over een jaar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Minimaal 5.000 klanten hebben gebruik gemaakt van de GGN Geldfit website en er zijn minimaal 1.000 adviezen verstrekt. 	

3.2 Voorlichting

<p>Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling</p>	<ul style="list-style-type: none"> • GGN heeft al meerdere malen les en voorlichting gegeven op diverse scholen over financiële fitheid en schulden, bijvoorbeeld op ROC Tilburg in de “gezondheidsweek”, de Hogeschool Inholland en Hogeschool Rotterdam. • GGN werkt samen met ONSbank (onsbank.nl), een stichting die jongeren helpt uit de schulden te komen door samenwerking met kunstenaars. GGN selecteert potentiële deelnemers en legt het contact met de jongeren. Ook nemen onze medewerkers deel aan workshops van ONSbank om jongeren te stimuleren. In 2019 gestart is dit project gestart in Amsterdam en in 2020 verder uitgerold in Arnhem. 	
<p>Bereikt resultaat over een jaar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Een voorlichtingsbeleid, waarin gemaakte keuzes op het gebied van voorlichting duidelijk zijn (doelgroep, regio, betrokkenen). 	

4. Vergroening

4.1 Milieu

<p>Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Terugdringen energieverbruik en CO₂-uitstoot: Het aantal vestigingen van GGN is in de afgelopen 6 jaar teruggebracht van 27 naar 8. Bij de indeling van de panden streven we naar het efficiënt gebruik van het vloeroppervlak in verhouding met het aantal medewerkers, zodat het energieverbruik tot het hoognodige wordt beperkt. Kantoren en het aantal werkplekken per vestiging richten wij in door rekening te houden met het aantal FTE per werkdag, in plaats van het aantal medewerkers per vestiging. Dit is mogelijk doordat GGN thuis werken faciliteert voor een deel van de medewerkers en doordat 30% van de medewerkers in deeltijd werkt. Door de sluiting van vestigingen en het efficiënter inrichten van onze huidige vestigingen is het aantal gehuurde vierkante meters kantoorruimte de afgelopen 5 jaar met 70% teruggebracht, evenals het daarmee gepaard gaande energieverbruik. Ook onze CO₂-uitstoot, door GGN jaarlijks in kaart gebracht als onderdeel van de EED-audit, is in de afgelopen 5 jaar met ruim 60% afgenomen van 4.000 ton in 2014 naar 1.550 ton in 2019. Deze cijfers zijn afkomstig uit ons EED audit verslag, wat is ingediend en goedgekeurd door de RVO. GGN heeft hiermee tot en met 2023 voldaan aan de energie auditplicht. • Meer dan de helft van de door GGN veroorzaakte CO₂ uitstoot is afkomstig vanuit ons wagenpark. Door een afname van het aantal medewerkers met een leaseauto en een wijziging in het leasebeleid is de hieruit veroorzaakte uitstoot in de afgelopen 5 jaar gedaald van 1.800 ton naar 800 ton CO₂ equivalent. De wijziging in het leasebeleid heeft tot gevolg dat sinds 2016 alleen auto's beschikbaar zijn met A of B label. Deze verbruiken minder brandstof en zijn minder vervuilend dan vergelijkbare modellen met C of D label. • CO₂ neutrale postverzending en terugdringen papierverbruik: GGN verstuurt jaarlijks ruim 1 miljoen poststukken. Om de impact hiervan voor het milieu te beperken, versturen wij onze post CO₂ neutraal. Dit betekent dat we voor elk poststuk een toeslag betalen aan bezorgers PostNL en Sandd om CO₂-uitstoot te neutraliseren. Op deze manier beperken we de negatieve invloed van onze post. Het aantal fysieke poststukken dat GGN verstuurt neemt al enkele jaren af en dit aantal zal ook
--------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>de komende jaren flink af blijven nemen. Klanten en opdrachtgevers worden steeds vaker benaderd via e-mail, WhatsApp en andere digitale media. De poststroom neemt hierdoor jaarlijks structureel af met zo'n 10% per jaar, waardoor we minder printen, de CO2-uitstoot vermindert en het gebruik van papier afneemt.</p> <ul style="list-style-type: none">• Naast het gebruik van papier met FSC-keurmerk worden printopdrachten van alle medewerkers standaard dubbelzijdig uitgevoerd om op die manier 50% papier te besparen. Deze in 2016 gestelde doelstelling is de afgelopen 3 jaar voor 100% gehaald. De directie van GGN gebruikt sinds december 2018 iBabs om volledig digitaal en papierloos te vergaderen.• Sinds 2019 staan we op onze vestigingen Eeko tonerbakken en Recycle boxes. Dit stelt collega's in staat om bijvoorbeeld oude elektronische apparatuur en inktcartridges in te leveren zodat deze duurzaam verwerkt worden. De opbrengsten hiervan gaan naar goede doelen, zoals Cliniclowns. Daarnaast zamelt GGN op initiatief van een medewerker sinds 2017 plastic in ter ondersteuning van KNGF-geleidehonden. Er zijn sindsdien al honderden kilo's plastic ingezameld.• GGN heeft de applicatie 'RouteGGN' ontwikkeld. Sinds de invoering in oktober 2016 beschikken alle deurwaarders over een tablet, voorzien van 'RouteGGN'. De toepassing van de applicatie is succesvol, omdat alle deurwaarders alle informatie over klanten direct real time bij de hand hebben en verslag kunnen doen van hun bezoek, betekening, beslaglegging en / of reactie van de klant. De applicatie stimuleert daarmee digitaal werken.• Het thuiswerkbeleid van GGN is in het eerste kwartaal van 2020 versnel geïmplementeerd als gevolg van de noodzaak en wens om direct thuis te kunnen werken. Hierdoor is een daling zichtbaar van 80% in afgelegde kilometers met auto en daarmee gepaard gaande CO2-uitstoot. <p>Overige initiatieven en maatregelen op thema milieu:</p> <ul style="list-style-type: none">• Toiletten zijn gedeeltelijk voorzien van een waterbesparende knop;• Onze schoonmaakorganisatie gebruikt minder milieubelastende schoonmaakmaterialen;• Bij de inrichting van onze nieuwe locaties in Utrecht, Rotterdam en Zwolle zijn materialen en meubels hergebruikt uit vestigingen die inmiddels gesloten zijn;	
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<ul style="list-style-type: none">• De vestigingen van GGN beschikken over automatische verlichting, die bij afwezigheid van personen/beweging na 15 minuten automatisch uitschakelt.• Middels sluitrondes worden alle panden door een beveiligingsbedrijf 's-avonds afgesloten waarbij verlichting, verwarming, alarm, ramen en deuren worden gecontroleerd, zodat er buiten werktijden niet onnodig energie wordt verbruikt.• Op onze vestiging in Tilburg (geopend in september 2020), zamelen wij afval gescheiden in. Daarbij splitsen we papier en PMD van overig afval.	
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none">• Papierreductie van minimaal 10% t.o.v. 2019/2020;• Onderzoek afgerond naar gebruik van papieren drinkbekers en een besluit genomen over gebruik hiervan;• Onderzoek afgerond naar mogelijkheden elektrificeren van het wagenpark en een besluit genomen over implementatie hiervan;• Interne overleg faciliteiten op kantoren aanwezig waardoor overleg per video mogelijk is.	

5. Communicatie

5.1 Communicatie

<p>Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling</p>	<ul style="list-style-type: none"> • We hebben met behulp van data klanten verdeeld in 5 verschillende persona's gebaseerd op willen- en kunnen-betalen. Dit helpt om in te spelen op de situatie van een klant en een passende oplossing te bieden. We willen deze onderscheidende benadering voor niet-kunners en niet-willers verder ontwikkelen op basis van automatisering, data en samenwerking met de wetenschap. • Ook maken we, op basis van de segmentatie, gebruik van QR-codes om klanten direct door te verwijzen naar relevante websites. • Onze (standaard) sommaties zijn opgesteld op basis van B1 taalniveau om onze boodschap zo duidelijk mogelijk over te brengen. Bij het opstellen van deze brieven is in 2018 gebruik gemaakt van een panel van 100 klanten, die feedback hebben gegeven op onze (oude) brieven. Op basis van deze feedback zijn nieuwe brieven ontwikkeld en in 2018 geïmplementeerd. 	
<p>Bereikt resultaat over een jaar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 95% van de communicatie op B1 niveau. 	

5.2 Bescherming van de privacy

<p>Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling</p>	<ul style="list-style-type: none"> • GGN hanteert in behandelplannen altijd tussenpozen van meerdere dagen tussen verschillende communicatiepogingen. Ook versturen wij SMS berichten en e-mails binnen redelijke uren (8.00 – 20.00), om hinder en een gevoel van inbreuk op de privacy te voorkomen. • GGN gaat zorgvuldig met persoonsgegevens om en onze functionaris gegevensbescherming ziet hierop toe. Medewerkers hebben in 2019 en 2020 een 'awareness' training gevolgd op het onderwerp privacy en veiligheid. • Er is een beleid vastgesteld hoe we om gaan met persoonsgegevens en welke procedure we doorlopen in het geval van een datalek, zowel aan de kant van GGN als onze opdrachtgever of klant. • GGN werkt mee aan verzoeken van klanten om inzage in hun dossier en persoonsgegevens en zorgt voor een snelle en soepele afhandeling van deze verzoeken. 	
<p>Bereikt resultaat over een jaar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	

6. Credit Management

6.1 Klantafspraken

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"> • GGN accepteert alleen vorderingen die door de opdrachtgever kunnen worden onderbouwd (met bijvoorbeeld factuur of opdrachtbevestiging). • GGN betreft haar opdrachtgevers actief in de sociale initiatieven en projecten die de afgelopen jaren zijn uitgerold, zoals de inzet van thuisbezoeken en de deelname aan de Nederlandse Schuldhulp Route. 	
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"> • Toetsingsbeleid op aanneme van nieuwe opdrachten en opdrachtgevers, op kaders van MVO. • Verslaglegging van gesprekken waarin MVO en SRCM zijn besproken met minimaal 10 opdrachtgevers. 	

6.2 Regie

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"> • GGN neemt als expert de regie in behandeling van vorderingen. Uiteraard houden we hierbij rekening met de wensen van de opdrachtgevers en de kaders die met hen zijn afgestemd, maar de advisering en keuze om verantwoord ambtelijke maatregelen in te zetten, ligt bij GGN. • Met opdrachtgevers bekijken we bij contractverlengingen altijd naar mogelijkheden om de SLA te actualiseren en houden we eerder afgesproken kaders kritisch tegen het licht om te zien of er mogelijkheden zijn de kaders socialer te maken. Dezelfde verantwoordelijkheid nemen we in onderhandeling met nieuwe opdrachtgevers. • In bijzondere omstandigheden nemen medewerkers zelf besluiten om vorderingen voor te leggen aan de opdrachtgever met het advies om te sluiten, de rente stop te zetten of een deel van de vordering voor eigen rekening te nemen. Dit is onderdeel van het bieden van perspectief aan zowel de klant als de opdrachtgever (6.4), maar ook onderdeel van de rol als regisseur die GGN vervult. 	
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"> • 	

6.3 Maatwerk en respect voor de klant-debiteur

<p>Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling</p>	<ul style="list-style-type: none"> • GGN is in 2019 gestart met verdere implementatie van klantgericht werken. Hierbij staat behandeling van vorderingen vanuit het perspectief van de klant centraal. De aanleiding hiervoor is dat klanten bij GGN gemiddeld 5 vorderingen hebben. Door niet op vordering- of opdrachtgeverniveau te behandelen, maar per klant is het makkelijker om de totale schuldenpositie van een klant mee te nemen in de behandeling. • GGN gebruikt geautomatiseerde processen op basis van persoons- en dossierkenmerken. Binnen de behandelplannen zijn tienduizenden scenario's mogelijk, passend bij de situatie van een klant. De verantwoordelijke medewerker heeft altijd de eindregie in de vervolgstap in de behandeling van een vordering. • Deurwaarders en medewerkers van GGN verwijzen klanten door naar een hulpverlenende instantie wanneer hier behoefte aan lijkt te bestaan. Dit kan zowel een schuldhulpverlenende instantie zijn, als een verwijzing naar uitzendbureau Timing. 	
<p>Bereikt resultaat over een jaar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De klantgerichte werkwijze van GGN is verder uitgerold, waardoor contact met bewindvoerders en schuldhulpverleners niet langer een taak is voor een bepaalde afdeling, maar onderdeel van de werkzaamheden van alle 150 klantteammedewerkers. 	

6.4 Perspectief

<p>Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling</p>	<ul style="list-style-type: none"> • GGN start haar werkzaamheden altijd met een minnelijk traject of een aankondiging van overdracht, waarbij de klant nog in de gelegenheid wordt gesteld om de vordering te voldoen voor betekening van een dagvaarding of betekening. • GGN hanteert als standaard dat het incassoproces start met het versturen van een WIK/14-dagen brief om de klant in de gelegenheid te stellen de vordering nog zonder kosten te voldoen. • GGN past altijd de beslagvrije voet toe wanneer over wordt gegaan tot het leggen van een beslag onder derden. • GGN zet in haar communicatie verschillende middelen in om een reactie te stimuleren: SMS, E-mail, telefoon, brieven en een bezoek van de deurwaarder. • Deurwaarders en medewerkers van GGN verwijzen klanten door naar een hulpverlenende instantie wanneer hier behoefte aan lijkt te bestaan. Dit kan zowel een 	
--------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	schuldhulpverlenende instantie zijn, als een verwijzing naar uitzendbureau Timing.	
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"> 95% van klanten of derden ontvangen berichten is binnen 3 dagen beantwoord. 	

6.5 Proportionaliteit

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"> GGN werkt met een innovatief scoringsmodel, waarbij op basis van gegevens uit andere (historische) vorderingen wordt bepaald wat de kans op verhaal van de vordering is. Als deze kans beperkt is, adviseren wij onze opdrachtgever om geen gerechtelijke vervolgstappen te ondernemen en de vordering minnelijk af te sluiten. Ons scoringsmodel biedt al jaren een stabiel en accuraat succespercentage in vorderingen waarin we gerechtelijke vervolgstappen ondernemen. Het model is een zelflerend model wat op basis van nieuwe data en ervaringen dagelijks ververs, waardoor actualiteit en juistheid van scoring geborgd is. Wanneer we vanuit één schuldeiser meerdere vorderingen op één klant hebben, dan combineren we deze vorderingen in een gerechtelijke procedure. Wanneer in één van de vorderingen al een vonnis is behaald, houden we de andere vorderingen in de minnelijke fase aan. Bij ophoging van een vordering in de minnelijke fase, berekenen we over deze ophoging niet opnieuw de wettelijke incassokosten. De verdiensten van GGN schuiven steeds meer op van gerechtelijke naar minnelijke dienstverlening. Het kantelpunt is in 2019 bereikt en wij verwachten dat deze daling verder doorzet. 	
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"> Omzet komt ook in 2020 voor het merendeel uit minnelijke diensten (minimaal 55%). 	

6.6 Regelingen

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"> GGN heeft in 2020 nieuw beleid ontwikkeld voor betaalregelingen met klanten. Dit is nu gericht op de situatie en de betaalruimte van de klant in plaats van op de hoogte van de schuld en de wensen/eisen van de opdrachtgever qua termijnen. De (eerste) ervaringen zijn positief voor zowel klanten als opdrachtgevers. Het nieuwe beleid is aangevuld met een door het Nibud voor GGN ontwikkelde aflosberekenaar, die medewerkers van GGN sinds juli 2020 gebruiken om de afloscapaciteit vast te stellen.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"> De resultaten en toegevoegde van de door het Nibud ontwikkelde aflosberekenaar zijn in kaart gebracht en dienen ter advisering op het besluit om hierin verdere verbeteringen door te voeren.

6.7 Nazorg

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"> GGN voert sinds 2017 via een externe partner een wekelijks onderzoek uit onder alle klanten met wie telefonisch contact is geweest. Sinds start van dit klanttevredenheidsonderzoek zijn ruim 300.000 enquêtes verstuurd. Feedback uit dit onderzoek gebruiken wij in verbetering van dienstverlening. Zo is gestart met inzet van communicatie per WhatsApp en Facebook toen hier vanuit het klanttevredenheidsonderzoek behoefte aan bleek te zijn. GGN stuurt na sluiting van een vordering automatisch een bevestiging naar de klant.
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"> Duidelijk of de automatische sluitbevestiging ook per e-mail kan worden verstuurd i.p.v. per post.

6.8 Cou lance

<p>Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling</p>	<ul style="list-style-type: none"> • GGN verstuurt aan klanten met een betalingsregeling zowel een 'préminder' als een 'reminder'. De préminder versturen wij automatisch en ongevraagd 5 dagen voordat een betalingstermijn verstrijkt per e-mail aan de klant, met een vriendelijke herinnering aan het betalen. De reminder versturen wij 2 dagen nadat een betalingstermijn is verstreken per post, met de mogelijkheid een betalingsregeling nog binnen 5 dagen in te halen. • De incassomedewerkers- en specialisten beslissen over de in te zetten vervolgstappen in de behandeling van een vordering. Medewerkers hebben zelfs in ons grotendeels geautomatiseerde proces, altijd de bevoegdheid om af te wijken van standaardprocedures en een klant meer betalingsruimte of een nieuwe betalingsregeling te bieden als hier aanleiding toe is. • Er is een GGN regelingenbeleid waarbij klanten op basis van de aflos capaciteit ruimte krijgen om de vordering in termijnen te voldoen. Het inhalen van de betalingsregeling bij het eenmalig niet nakomen van de afspraak maakt onderdeel uit van dit beleid. Deze 'herkansing' voorkomt direct escalatie bij het missen van een betaling. 	
<p>Bereikt resultaat over een jaar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 	

7. Vakmanschap

7.1 Vakmanschap

<p>Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling</p>	<ul style="list-style-type: none"> • GGN start in oktober 2020 een pilot met JINC, waarbij medewerkers onder werktijd ingezet worden voor het geven van voorlichting, training of het begeleiden van een (snuffel)stage aan jongeren met als doelstelling om hen kennis te laten maken met geld en werk. De focus van JINC ligt hierbij op jongeren met een meer kwetsbare achtergrond. • GGN werkt binnen het project 'RESET' van de gemeente Rotterdam samen met de gemeente om klanten met problematische schulden actief aan te melden bij Schuldhulpverlening. Medewerkers van GGN spelen een rol in de signalering van mensen die hulp nodig hebben. De mensen die daarvoor in aanmerking komen en toestemming, worden direct aangemeld bij de gemeente. • GGN is in 2019 gestart met verdere implementatie van klantgericht werken. Hierbij staat behandeling van vorderingen vanuit het perspectief van de klant centraal. De aanleiding hiervoor is dat klanten bij GGN gemiddeld 5 vorderingen hebben. Door niet op vordering- of opdrachtgeverniveau te behandelen, maar per klant is het makkelijker om de totale schuldenpositie van een klant mee te nemen in de behandeling. Bovendien vergroot deze werkwijze het inlevingsvermogen vanuit onze klantteammedewerkers. 	
<p>Bereikt resultaat over een jaar</p>	<ul style="list-style-type: none"> • De pilot met JINC is afgerond en GGN heeft een beslissing genomen over het continueren van de samenwerking in de 2^e helft van 2021. • De klantgerichte werkwijze van GGN is verder uitgerold, waardoor contact met bewindvoerders en schuldhulpverleners niet langer een taak is voor een bepaalde afdeling, maar onderdeel van de werkzaamheden van alle 150 klantteammedewerkers. 	

8. Goed bestuur

8.1 Leiderschap

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"> De directie van GGN is betrokken geweest bij het ontwikkelen en opstellen van het MVO beleid en heeft een sponsor aangesteld voor de MVO werkgroep, die dient als sparringpartner en escalatiepunt. Het MVO beleid is afgestemd met de RvC en de aandeelhouderscoöperatie van GGN, om betrokkenheid en draagvlak onder deze belangrijke stakeholders te vergroten. Directieleden van GGN voeren actief het gesprek met opdrachtgevers over sociale initiatieven en de mogelijkheden voor deze opdrachtgevers om hieraan deel te nemen (waaronder FiKks en de Nederlandse Schuldhulproute). 	
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"> De directie is aanwezig geweest bij gesprekken met minimaal 5 opdrachtgevers waarbij het onderwerp MVO en mogelijke showcases (8.2) zijn besproken. 	

8.2 Maatschappelijke prestaties

Hoe invulling wordt gegeven aan de doelstelling	<ul style="list-style-type: none"> GGN is transparant in het communiceren over (maatschappelijke) prestaties en deelt resultaten via de website, LinkedIn (extern) en intranet (intern). In 2019 is GGN genomineerd voor de VVCM innovation award, voor de maatschappelijke projecten die schulden terugdringen en betalingsbereidheid aantoonbaar verbeteren. De strategie 'aandacht loont' is in 2019 uitgerold en gecommuniceerd. Kern van deze boodschap is het nastreven van de balans tussen 'financieel' en 'sociaal' rendement. 	
Bereikt resultaat over een jaar	<ul style="list-style-type: none"> Bepaald op welke manier transparantie over gemaakte kosten kan worden vergroot. 	