

# - - - - - P e r s b e r i c h t - - - - -

Utrecht, 9 oktober 2017

**Prestigieuze prijs voor manager Contact Center GGN**

## **Maarten Vader CCMA Manager of the Year**

**Een prestigieuze prijs voor een gedreven manager: Maarten Vader, manager Contact Center bij GGN (gerechtsdeurwaarder- en incasso organisatie) is uitgeroepen tot CCMA Manager of the Year. Hij won de award vanwege zijn visie op klantcontact en zijn verbindende eigenschappen.**

Uit het juryrapport: 'Maarten heeft klantcontact niet alleen bij GGN een centrale plaats gegeven in de dienstverlening, hij heeft hierbij de hele sector op sleeptouw genomen'. De award is een enorme opsteker voor GGN, dat de laatste jaren fors investeert in het verbeteren van de dienstverlening.



### **Ambassadeur**

De titel Manager of the Year wordt jaarlijks toegekend aan een contactcenter manager die op de meest impactvolle manier binnen de organisatie werkt en ambassadeur is voor het vak klantcontact. De award is een initiatief van de Nederlandse beroepsvereniging CCMA. Dit jaar kwam een tienkoppige jury met professionals tot tien genomineerden, waarna er zes finalisten overbleven.

## **Oplossingenbedenker**

Winnaar Maarten Vader van GGN: 'Ik zeg wel eens: we zijn in de incassosector de afgelopen jaren verschoven van botte hark naar oplossingenbedenker. Dat is natuurlijk heel kort door de bocht, maar daar komt het wel op neer. Feit is dat GGN debiteuren de laatste jaren anders te woord is gaan staan. Betalingen afdwingen is uit de tijd, we bedenken samen met moeilijk betalende klanten oplossingen. Dat is precies wat mijn medewerkers van het Contact Center graag doen.'

De debiteur is meestal zelf ook van goede wil, stelt Vader. 'Die wil juist graag een oplossing zoeken. Dat willen we bij GGN ook stimuleren. Iemand alleen maar bellen en verplichten zo snel mogelijk te betalen, past niet bij onze maatschappelijke betrokkenheid. Bovendien zie je dat die insteek ook nog eens bijdraagt aan betere incassoresultaten.'

## **Vak deurwaarder in nieuw daglicht**

'Juist vanuit oogpunt van maatschappelijke betrokkenheid is het een 'prachtige prijs op een prachtig moment', zegt Wouter Blonk, directeur Minnelijk & Shared Service Centers van GGN. 'We hebben de laatste jaren heel fors geïnvesteerd in de dienstverlening van GGN en het is mooi om te zien dat dat wordt opgemerkt.'

GGN ontwikkelde onder meer de zogenoemde GGNpersona's; vijf betaalprofielen (zoals de moeizame betaler, probleembetaler of bijvoorbeeld de welgestelde laatbetaler) met interne richtlijnen hoe ze het beste kunnen worden benaderd.

Blonk: 'Die persoonlijke benadering werpt zijn vruchten af. We zoeken de verbinding met de debiteur door echt op persoonlijk niveau naar oplossingen te zoeken en dat is in ons vak een unicum'.

**Manager Contact Center** Vader beaamt dat: 'We hebben het vak van de deurwaarder in een nieuw daglicht geplaatst. Door het zoeken naar persoonlijke oplossingen, hebben we te maken met veel minder teleurgestelde en boze debiteuren. Ook zien we het aantal ontruiming teruglopen. Het mes snijdt dus aan twee kanten; de betalingsachterstanden worden soepeler ingelopen en debiteuren zijn er zelf meer tevreden over.'

## **Over GGN**

**Met 14 eigen incasso- en gerechtsdeurwaarderskantoren verspreid over het land en 1.000 medewerkers, onder wie 100 gerechtsdeurwaarders, 400 incassospecialisten en 35 juristen, is GGN de grootste gerechtsdeurwaarder- en incasso organisatie van Nederland. De marktleider loopt voorop als het gaat om innovaties en digitalisering.**

**GGN biedt organisaties alle diensten die nodig zijn om rekeningen betaald te krijgen. Van acceptatie, facturatie, debiteurenbeheer tot en met minnelijke en gerechtelijke incasso. Bij alles**

**wat het doet maakt GGN effectief gebruik van kennis van debiteuren en hun betaalgedrag. Daarbij staat de mens altijd centraal, want voor GGN is én blijft iedereen van waarde.**