

Commercieel

Jaarverslag 2018



Jeansen Djaoen

*'Ik kon niet betalen,
maar dat wilde ik wel.'*

De kracht van
aandacht

Klanten over
sociaal incasseren

Aandachtsonderzoeker
Stefan van der Stigchel

4

De kracht van aandacht

6

Klanten aan het woord

10



Rondetafelgesprek

13

OP THUISBEZOEK
met Mark

16

Interview met
Stefan van der Stigchel
Hoogleraar cognitieve
psychologie

8

Highlights
2018





14 Interview met Jeansen Djaoen



18 Willem Bieshaar over 2018

Colofon

Dit is een uitgave van GGN - afdeling Marketing & Communicatie
juni 2019

Concept & realisatie | Enof creatieve communicatie

Eindredactie | Dorry Burger

Fotografie | Sandra Peerenboom, Rogier Veldman en anderen

Met dank aan iedereen die heeft meegewerkt!

De inhoud is met grote zorgvuldigheid samengesteld. We zijn niet aansprakelijk voor gegevens die zijn aangeleverd aan ons. Mocht er onverhoopt iets onjuist zijn, laat het ons weten via communicatie@ggn.nl. Wil je de inhoud van dit magazine of delen daarvan gebruiken, dat kan en mag, laat het ons wel graag even weten.

Aandacht Loont



Hoge kosten voor debiteuren passen niet bij maatschappelijk verantwoord incasseren. In 2018 kwam er in de creditmanagementbranche steeds meer aandacht voor 'sociaal incasseren'. Dat is incasseren tegen zo laag mogelijke kosten, met de focus op een minnelijke oplossing en het voorkomen van gerechtelijke procedures.

Traditioneel verdienen diverse partijen in de keten aan schulden. Dit was vroeger een normale gang van zaken, maar bij GGN vinden wij het heel begrijpelijk dat we extra kosten voor debiteuren tegenwoordig tot een minimum willen beperken. Dat past ook bij GGN; wij zijn een bedrijf dat maatschappelijk verantwoord wil werken. Daarom werken we al enige tijd actief aan sociaal incasseren.

Sterker: in 2018 was dit een belangrijk onderdeel van de transitie die wij als bedrijf doormaken. Dat doen we met een nieuwe strategie onder de noemer 'Aandacht Loont'. Bij GGN willen we mensen niet opzadelen met nog meer schulden, maar ze helpen om problematische schulden te voorkomen. Door eerder in het proces passende dienstverlening te bieden. En oplossingen te bieden.

Wij geloven dat aandacht loont. Daarin gaan we steeds verder; in dit jaar introduceren we bijvoorbeeld de nieuwe dienst Thuisbezoek (vroeger bekend als minnelijk huisbezoek). Hierbij treden deurwaarders op als adviseurs die debiteuren helpen en doorverwijzen naar organisaties en instanties die hen kunnen helpen om hun persoonlijke problemen op te lossen.

Zo loopt GGN voorop in de ontwikkelingen rondom sociaal incasseren. We veranderen op deze manier ons verdienmodel. Niet verdienen door stapeling van schulden maar aan dienstverlening die problematische schulden helpt voorkomen. Dit is een bewuste keuze én bovendien noodzakelijk. We moeten mee in deze beweging, omdat de markt en maatschappij dit eist van de deurwaarders- en incassobranche. Gelukkig past dit helemaal in de strategie van GGN waarin wij geloven dat we moeten automatiseren waar het kan, maar het persoonlijk contact inzetten waar het loont. Wij geloven dat aandacht meer oplevert voor alle betrokkenen: opdrachtgevers, mensen met schulden en daarmee de maatschappij als geheel.

Kees van den Heuvel
Commercieel Directeur



De kracht van aandacht

Iedereen weet wat aandacht is en vindt het prettig om aandacht te krijgen. Tegelijkertijd wordt onze maatschappij steeds vluchtiger en digitaal. Aandacht wordt in toenemende mate een schaars goed. Terwijl oprechte aandacht voor klanten, de sleutel tot succes is voor organisaties. Bij GGN vinden we dat aandacht loont. Maar wat is aandacht precies? En op welke manier loont het?

Vroeger was informatie schaars en was er aandacht in overvloed. Als iemand op een zeepkist ging staan om zijn boodschap te verkondigen, luisterden mensen aandachtig omdat er nieuws werd gemeld. Als je dat nu zou doen, zou niemand luisteren. Informatie wordt overvloedig aangeboden, maar aandacht is schaars: de situatie is helemaal omgekeerd. Dat is logisch want mensen zijn beperkt in de hoeveelheid informatie die ze tegelijkertijd kunnen verwerken. Onze aandachtscapaciteit is beperkt, dus worden we selectiever. Aandacht moet je verdienen, zeker als je mensen iets wilt verkopen.

Automatische piloot of bewust zijn?

Er is al aandacht voor 'aandacht' sinds de oudheid. Zoals filosoof Aristoteles formuleerde: alles wat aandacht krijgt groeit. Volgens Van Dale is aandacht: oplettendheid, belangstelling. Maar aandacht is complexer dan een definitie. Er spelen vele zaken tegelijkertijd een rol. Denk aan luisteren, concentratie, selectie, alertheid, energie, focus en ontvankelijkheid. Concentreren we ons op één persoon of communicatiemiddel of verdelen we onze aandacht over meerdere zaken tegelijk? Functioneren we op de automatische piloot of geven we bewust onze aandacht aan iets of iemand? Dit alles maakt flink verschil in wat er werkelijk aan informatie bij ons binnenkomt en in onze keuze of we hier ook nog iets mee gaan doen.

Levendige boodschap

Het is volkomen logisch dat we onze aandacht verdelen. We beschikken er immers maar in beperkte mate over. George Miller, een psycholoog van Harvard, toonde al



in 1956 aan dat mensen op hetzelfde moment slechts aandacht kunnen hebben voor maximaal zeven brokjes informatie. Vraag je iemand bijvoorbeeld om spontaan zo veel mogelijk automerken op te noemen dan komt hij tot ongeveer zeven merken. Iemand overvoeren met informatie heeft om deze reden dan ook geen zin. Als je wat wilt bereiken, moet je de aandacht vangen. Als je die aandacht eenmaal hebt,

**We zijn nog gewend om
aandacht te 'kopen',
terwijl we die in de huidige
tijd juist moeten 'verdienen'**

is het zaak om je boodschap levendig over te brengen. Want anders is de aandacht zo weer weg. Het is belangrijk om interesse van je luisteraars op te wekken, want wie geïnteresseerd is dwingt zichzelf om aandachtig te kijken en te luisteren.

Van 'kopen' naar 'verdienen'

Bedrijven en organisaties vinden het vaak lastig om oprecht aandacht te geven aan hun klanten. Dat proberen ze wel; de 'klant centraal' is een bekend mantra binnen het bedrijfsleven en de overheid. Toch blijft het moeilijk om steeds opnieuw oprechte aandacht op te brengen voor klanten en medewerkers. Veel organisaties zijn in de dagelijkse praktijk vooral bezig met het zenden van informatie. We zijn nog gewend om aandacht te 'kopen', terwijl we die in de huidige tijd juist moeten 'verdienen'. Bovendien maakt in onze huidige samenleving waarin automatisering en digitalisering steeds meer toenemen, oprechte aandacht juist het verschil voor mensen. Dat klinkt tegenstrijdig, maar dat is het niet. Klanten verwachten dat de 'eenvoudige' en 'onbelangrijke' zaken geautomatiseerd kunnen worden afgehandeld, zodat er tijd overblijft om persoonlijke aandacht aan hen te besteden.

Aandacht als strategie

En dat is precies wat we bij GGN proberen

De definitie van aandacht

- **Aristoteles:** alles wat aandacht krijgt, groeit.
- **Van Dale:** oplettendheid, belangstelling; de aandacht vestigen op.
- **Psycholoog en filosoof William James (1890):** het in bezit nemen door het brein van één bepaald ding te midden van heel veel andere dingen.

te doen. Ook voor ons is het best lastig om continu de juiste aandacht te schenken aan onze medewerkers, partners en klanten. Wij zijn er echter van overtuigd dat dit dé manier is waarop wij onze dienstverlening kunnen optimaliseren. Daar geloven wij zo sterk in dat we in 2018 zelfs onze strategie hebben gefocust onder de noemer 'Aandacht Loont'. Daarom staat ook dit jaarverslag in het teken van aandacht. Leest u het aandachtig?

Piet van der Meer

'Ik waardeer het intensieve contact'

DSW scoort al jaren het hoogst op klanttevredenheid bij verzekerden volgens de KlantMonitor Zorgverzekeringen. Niet zo gek volgens Piet van der Meer, teamleider Debiteurenbeheer bij DSW. De verzekeraar doet volgens hem alles om verzekerden waar mogelijk tegemoet te komen. Dus ook niet vreemd dat deze klantvriendelijke zorgverzekeraar voor sociaal incasseren met GGN kiest.

"Bij DSW zijn we erg trots op de nummer 1 positie in de KlantMonitor. Naast een positieve klantbeleving zijn onze verzekerden ook positief over de bijdrage die DSW levert aan mens en maatschappij. Verzekerden noemen in het onderzoek opvallend vaak dat DSW een eerlijke en sociale verzekeraar is met een positieve visie op zorg en het zorgstelsel."

Open en eerlijk

"Daar hoort ook een sociaal incasseringsbeleid bij. DSW werkt al jarenlang samen met GGN. Persoonlijk heb ik een nauwe samenwerking met relatiemanager Aljan de Boer van GGN. Die relatie kenmerkt zich in openheid en eerlijkheid. We hebben veel contact, kunnen alles tegen elkaar zeggen en werken samen aan oplossingen voor onze debiteuren. Daarbij zorgt Aljan dat alles binnen GGN geregeld wordt, zodat de dienstverlening die GGN voor DSW verzorgt voor onze verzekerden ook echt voelt als een verlengstuk van DSW. Dat is voor ons heel belangrijk."

Vertrouwen en vakmanschap

"We zijn bij DSW erg zuinig op onze reputatie en geven alleen openstaande vorderingen uit handen aan partijen die we kunnen vertrouwen. GGN is zo'n partner. Naast het jarenlange vertrouwen biedt GGN ook vakmanschap. Wij hebben bijvoorbeeld veel aan de door hen ontwikkelde klantprofielen en maken gebruik van hun innovatieve aanpak. Zo is de dienstverlening persoonlijk waar het moet en geautomatiseerd waar het kan."

"Samen proberen we verzekerden die achterlopen met betalen weer op het goede pad te krijgen met een duurzame oplossing. Het behouden van een goede relatie met de verzekerden is voor ons daarin heel belangrijk. We willen problemen oplossen, zodat de debiteur weer gewoon een betalende verzekerde wordt. Daar richten we onze aandacht op en dat levert ook het meeste op voor alle partijen. Zo blijven we werken aan goede dienstverlening en tevreden verzekerden."



Albert Bosma

'Delen is het nieuwe krijgen'

Albert Bosma, manager klanten bij de Regionale Belastinggroep gelooft in menselijkheid, een klantvriendelijke benadering en verbinding vanuit verlangen. Aandacht als belangrijke voorwaarde voor servicegericht incasseren.

"De Regionale Belastinggroep is een samenwerkingsverband op gebied van belastingen voor waterschappen en gemeenten. Onze van oorsprong afstandelijke, 'aanslaggedreven' organisatie geeft mede dankzij samenwerking met GGN de laatste jaren veel aandacht aan medewerkers en klanten die aanslagen ontvangen."

Klantprofielen

"GGN hielp ons om tot vier klantprofielen te komen. Van 'no risk' klanten die op tijd betalen tot 'high risk' klanten waar we veel actie moeten ondernemen. Zo communiceren we nu proactief: niet meer afwachten, maar vooraf bellen, mailen of appen met klanten om ze bewust te maken dat ze op tijd

moeten betalen. Dat is servicegericht incasseren. Met resultaat: klanten betalen vaker op tijd en wij halen meer geld binnen voor onze opdrachtgevers."

Ken je klant

"Aandacht betekent voor mij de verbinding aangaan en werken vanuit verlangen. Bij de Regionale Belastinggroep maken al onze medewerkers een tour door de regio: in de bus langs het gemaal, de waterzuivering en een nieuw sportpark. Als medewerkers klanten kennen, geven ze hen ook meer aandacht. Door te luisteren, er tijd in te steken, de voorkeurskanalen van de klant te gebruiken en processen verbeteren. Een aandachtige aanpak: mensen die zich gehoord voelen betalen eerder."

Kijkje achter de voordeur

"GGN geeft ons ook aandacht. Bijvoorbeeld met een kennissessie bij de Regionale Belastinggroep waarin ze ons leren wat de optimale aanpak is om servicegericht te incasseren via een thuisbezoek. Zo'n thuisbezoek levert aanvullende inzichten op in de persoonlijke situatie en hoe we mensen kunnen helpen om te betalen."

Aandacht loont

"Kennissen delen is niet alleen geven maar ook krijgen. GGN loopt voorop, deelt kennis en zo boeken wij snel vooruitgang. GGN krijgt ook onze medewerking. Zo komen er geregeld klanten van GGN kijken bij de Regionale Belastinggroep en spreken we samen op events. Onze succesvolle samenwerking geeft aan dat aandacht loont."

Overname Invoned

GGN maakte in februari de overname van Invoned bekend en zet hiermee een grote stap om haar marktpositie verder te verstevigen. Door naast het bestaande productaanbod ook de markt van belastingvorderingen verder te betreden, zoekt GGN de verbreding. Er ontstaat zo een unieke combinatie dankzij de landelijke dekking die GGN met haar deurwaardersnetwerk biedt en de efficiënte processen die Invoned heeft voor het behandelen van belastingvorderingen.

> [Lees het hele bericht op ggn.nl](#)



Viola den Hartog directeur Operations bij GGN

Viola den Hartog versterkt sinds 1 februari het directieteam van GGN als directeur Operations. Viola: 'Als operationeel directeur ben ik een jaar werkzaam binnen GGN. Ik geloof in een continu lerende organisatie. Een team dat werkt vanuit een intrinsieke motivatie met een gezonde dosis nieuwsgierigheid. Niet alleen focus voor de interne processen, maar vooral ook met een gezonde blik naar buiten: met oog voor onze opdrachtgevers en voor onze debiteuren. Intern zorgen we elke dag voor een verbeterde dienstverlening, waarin we onze medewerkers met de juiste data en middelen faciliteren om hun werk ook met aandacht te kunnen doen. Niet alleen als team collega's onderling, maar ook in een co-creatie met opdrachtgevers om gezamenlijk te werken aan het innen en verder voorkomen van problematische schulden.'

> [Lees het hele bericht op ggn.nl](#)

GGN introduceert MijnIncasso - een online omgeving voor debiteuren

Het vernieuwde MijnIncasso – een online omgeving voor debiteuren – biedt veel extra mogelijkheden en gebruiksgemak aan onze debiteuren. Zo helpt GGN mensen met schulden om zoveel mogelijk zaken online te regelen en krijgen zij uitleg over het voorkomen van onnodige kosten.

> [Lees het hele bericht op ggn.nl](#)



GGN gaat digitaliseren, centraliseren en data- gedreven incasseren

De deurwaardersmarkt krimpt en tegelijkertijd automatiseren en verbeteren bedrijven en organisaties hun incassoprocessen in hoog tempo. Twee bewegingen met een grote impact op GGN: onze inkomsten uit gerechtelijke incasso dalen en we moeten ons sneller aanpassen aan deze digitale tijd. Daarom ging GGN in 2018 versneld digitaliseren, centraliseren en data-gedreven incasseren.

ADG en GGN gaan het samen fiKksen!

Tijdens het klantevent van GGN op 21 juni werd het startschot gegeven voor een bijzondere samenwerking: GGN en ADG dienstengroep gaan samen problematische schulden voorkomen. Heel Nederland schuldenvrij. Dat is het doel van de gratis app fiKks, een schuldpreventieprogramma van ADG dienstengroep, die in maart 2018 werd gelanceerd.

> [Lees het hele bericht op ggn.nl](#)

Met fiKks pak je
geldzaken aan voor
ze geldzorgen zijn



Timing en GGN helpen mensen met schulden aan het werk!

GGN startte in 2018 een succesvolle pilot met Timing: in 3 maanden tijd werd een groep mensen met schulden weer aan het werk geholpen!

> [Lees het hele bericht op ggn.nl](#)



Samen met NBR maakt GGN een eigen radioprogramma CreditLab. Inmiddels heeft Ron Lemmens tal van gasten geïnterviewd, van specialisten tot ervaringsdeskundigen. Alle podcasts van CreditLab zijn te beluisteren via Soundcloud, iTunes en Spotify. Dat zijn er inmiddels al 67 op moment van uitkomen.

> [Lees het hele bericht op ggn.nl](#)

CreditLab: broedplaats voor innovatieve samenwerkingen

Innovatie en digitalisering zijn belangrijke thema's in de strategie van GGN. Om dit daadwerkelijk in de praktijk te brengen heeft GGN een eigen CreditLab: een laboratorium voor vernieuwing van de dienstverlening. Zowel van GGN als voor de hele incassobranche.

Monique van den Brule, Relatiemanager bij GGN: "Het CreditLab is een inspirerende omgeving waarin we samen met klanten, collega's en schuldhelpverleners op een andere manier naar de wereld leren kijken. Door ze uit te nodigen in CreditLab halen we ze uit hun vertrouwde omgeving. Zo ontstaan de mooiste gesprekken die leiden tot innovatieve plannen. En tot praktische ideeën, zoals samenwerkingen, producten of diensten."

"Natuurlijk laten we onszelf ook graag inspireren", vult Arjen Houweling, innovator bij GGN aan.

"Een paar gave voorbeelden: door de gesprekken met Lost Boys starten we nu een debiteuren-panel. Dit panel met ervaringsdeskundigen gaat ons helpen om het nog beter te doen. Zij toetsen onze ideeën en beoordelen wat hen aanspreekt."

> [Lees het hele bericht op ggn.nl](#)

Meer informatie
over de highlights?
Lees verder op

ggn.nl



‘Problematische schulden passen niet in een welvarend land’

Aandacht betekent voor iedereen net even wat anders. Dat geldt zeker voor de manier waarop je het toepast, want je functie en je plek binnen het bedrijf waar je werkt heeft daar invloed op. Werk je dagelijks met klanten of zit je meer aan de achterkant van het bedrijfsproces? En hoe doe je dat eigenlijk, aandacht geven in je werk? GGN'ers Phian van den Broek, Aljan de Boer en Victor Weerensteijn met elkaar in gesprek over ‘aandacht’.

Victor Weerensteijn (24) spreekt als medewerker van het Contact Center dagelijks met debiteuren. Relatiemanager **Aljan de Boer (35)** heeft vooral veel contact met opdrachtgevers. En **Phian van Broek (58)** werkt in het juridisch team. Als jurist voert zij procedures voor het kantongerecht, deelt ze kennis met collega's en geeft ze juridisch advies aan opdrachtgevers. Hoe werk je samen vanuit die verschillende perspectieven en is aandacht een verbindende waarde?

Interesse tonen

“Voor mij draait alles om de relatie met mensen”, trapt Aljan af. “Mijn dag begint en eindigt met aandacht. Uiteraard voor onze klanten, maar ook voor mijn collega's. Als relatiemanager zie ik mijn klanten vaak en er is veel telefonisch contact, soms dagelijks.

‘Laatst vroeg ik een klant om een gunst. Hij aarzelde even, maar zegde toch toe met de woorden ‘Ik doe het voor jou’, kijk dan heb je een waardevolle relatie met je klanten’

Ik wil mijn klanten het gevoel geven dat ik een verlengstuk ben van hun organisatie. Dat contact kan over werk gaan, maar ik bel ook zonder directe aanleiding. Ik vind het belangrijk om interesse te tonen in klanten en ontwikkelingen te volgen die voor hen spelen, wat mij

betreft de basis van samenwerken. Dat waarderen ze enorm. Wanneer je regelmatig contact hebt, is het helemaal niet vreemd als je ook belt wanneer je een concrete vraag hebt. Laatst vroeg ik een klant om een gunst. Hij aarzelde even, maar zegde toch toe met de woorden ‘Ik doe het voor jou’, kijk dan heb je een waardevolle relatie met je klanten.”

Phian luistert aandachtig naar Aljan en knikt. “Mooi om te horen hoe Aljan de relaties met onze klanten onderhoudt. Dat vind ik belangrijk, ook vanuit mijn functie als jurist. Het is cruciaal dat wij onze klanten goede, onderbouwde adviezen geven. Dat betekent dat ons advies juridisch gedegen en onderbouwd moet zijn. Want gelijk hebben, is nog niet gelijk krijgen. Vooral voor MKB-bedrijven kunnen zaken erg complex liggen. Samenwerken met collega's als Aljan is dan belangrijk, zodat zij weten wat ze kunnen adviseren en communiceren aan de klant.”

“Als ik de mogelijkheden in kaart heb, helpt dat enorm in het gesprek met de klant”, beaamt Aljan. “Dan kan ik helder aangeven wat de juridische haalbaarheid van een vordering is. Zo'n onderbouwd advies is ook een vorm van aandacht: we hebben er samen goed over nagedacht en we helpen de klant onnodige risico's en extra kosten te voorkomen.”

Phian: “Dat sluit weer aan bij ons streven om maatschappelijk verantwoord te ondernemen. Extra kosten voor klanten en debiteuren zoveel mogelijk voorkomen. Ook klanten steken in toenemende mate aandacht in maatschappelijk verantwoord incasseren. Wij helpen ze daarbij met dienstverlening die gericht is op het

minnelijke proces: in gesprek gaan en een oplossing vinden voordat we voor de rechter staan. Als deurwaarder helpen we schulden aanpakken, met als doel om problematische schulden voorkomen.”

‘Snel en soepel samenwerken is een voorwaarde voor succes. Succes is een samenspel’

Meevaller

Toch zijn er nog veel mensen met schulden. Victor spreekt ze dagelijks in het Contact Center van GGN. “Daar zit je middenin de loopgraven en hoor je allerlei verhalen. We luisteren met volle aandacht naar de debiteuren en stellen ze vragen om inzicht te krijgen in hun situatie: Waar kunnen we mee helpen? Wat is het inkomen? Hoe hoog is hun schuld? Zo creëren we overzicht en spreken concreet met ze af hoe ze hun schulden gaan betalen.”

“Eigenlijk ben jij in het Contact Center ook steeds bezig met het bouwen van relaties”, reageert Aljan. “Ja, dat klopt”, beaamt Victor. “Ik wil echt contact maken met de debiteur en een positief gevoel bij hem of haar creëren. Natuurlijk zit een debiteur vaak in een moeilijke situatie, maar ik wil dat hij of zij na een gesprek denkt: het valt mee, er wordt naar mij geluisterd en ik word geholpen. Daarom zoek ik ook de balans tussen het belang van de debiteur en dat van de schuldeiser. Ik zit er niet alleen voor de klant, maar ook voor de debiteur. Ik zoek naar een haalbare en realistische oplossing. Hoe? Bijvoorbeeld door ruimte te zoeken voor een haalbare betalingsregeling. Denk aan een ZZP’er die seizoenswerk doet. Die verdient met tijden goed en met tijden heel weinig. Dan kan het helpen om zo iemand de kans te geven een paar maanden later te betalen wanneer hij wel over voldoende middelen beschikt.”

Snel én persoonlijk

Victor vindt het logisch dat GGN kiest voor de aanpak van Aandacht Loont. “Het is de snelste weg naar de best mogelijke oplossing voor alle partijen: de debiteur wil van zijn schuld af en de opdrachtgever wil betaald krijgen. Met zo min mogelijk bijkomende kosten. Dat kan alleen als je in gesprek gaat en met aandacht naar oplossingen zoekt.”

“En binnen GGN goed samenwerkt”, vult Phian aan.

“Want snelheid is belangrijk in ons werk. Hoe langer een vordering in behandeling is, hoe moeilijker en hoe duurder het wordt om deze te incasseren.”

Daar is Aljan het helemaal mee eens: “Snel en soepel samenwerken is een voorwaarde voor succes. De kunst is om in de snelheid toch steeds de persoonlijke aandacht te geven, want ik kan wel een goede relatie met de klant hebben, als de opvolging in ons operationele proces te lang duurt, ontstaan er alsnog problemen. Succes is een samenspel.”

Sociaal incasseren heeft de toekomst

De drie zijn ervan overtuigd dat de incassobranche de komende jaren enorm verandert en dat aandacht voor mensen daarin cruciaal gaat zijn. “Onze branche gaat compleet op zijn kop”, zegt Victor. “De harde aanpak die vroeger nog werd gehanteerd, is maatschappelijk niet meer aanvaardbaar. Het gaat nu om sociaal incasseren en daarin is GGN koploper.” “Gelukkig willen ook steeds meer opdrachtgevers deze weg op”, vult Aljan aan. “In de praktijk blijkt dat klanten extra willen investeren in een sociale aanpak waarbij wij eerder in het proces op zoek gaan naar een minnelijke oplossing. Schulden blijven altijd bestaan, maar wij zijn er bij GGN voor om te zorgen dat deze niet problematisch worden. Ik ben ervan overtuigd dat met de juiste aandacht op het juiste moment de hoeveelheid problematische schulden in Nederland drastisch omlaag kunnen. Het is mooi om bij GGN te werken aan zo’n maatschappelijk belang.”

‘De harde aanpak die vroeger nog werd gehanteerd, is maatschappelijk niet meer aanvaardbaar. Het gaat nu om sociaal incasseren en daarin is GGN koploper’

Phian: “Het is een gezamenlijk belang van schuldeiser, schuldenaar en GGN dat schulden niet problematisch worden, maar zo snel mogelijk worden opgelost.” Dat aandacht hierbij loont, dat is duidelijk.

Thuisbezoek

GGN werkt maatschappelijk verantwoord. Een belangrijk onderdeel daarvan is sociaal incasseren. Om nog meer aandacht te geven aan debiteuren, startte GGN daarom in 2018 een pilot met het 'thuisbezoek'. Na positieve resultaten werd dit in 2019 breder uitgerold onder alle deurwaarders. We volgen deurwaarder Mark van Beurden (37) in het proces van zo'n thuisbezoek.

"Onze deurwaarders komen voor twee zaken bij de debiteuren aan huis", legt Mark uit als we op weg zijn naar een debiteur. "Voor een geldvordering of een doorverwijzing naar hulp. Bij beide vormen gaan we in gesprek met de debiteur. Bij een geldvordering spreken we bijvoorbeeld een betalingsregeling af en bieden we diensten als fikks en Timing aan. En bij een hulpverwijzing leggen we de link met andere instanties en organisaties om schulden op te lossen en nieuwe schulden te voorkomen."

Hulpverlening

Maatschappelijk incasseren betekent volgens Mark verder kijken dan de schuld waarvoor je aan de deur staat. "Onze deurwaarders komen aan huis in opdracht van één opdrachtgever, bijvoorbeeld een zorgverzekeraar.

Maar bekijken met behulp van het GGN-systeem op de tablet meteen alle openstaande vorderingen bij GGN. En bespreken direct ook deze openstaande schulden. "Het gaat zelfs nog verder dan dat: als er flinke problematiek op tafel komt, verwijzen we de debiteuren vervolgens door naar de gemeente zodat ze daar schuldhelpverlening kunnen krijgen. Momenteel doen wij dit al met de gemeente Amsterdam en zijn we met diverse gemeenten in gesprek voor deze extra dienstverlening, zoals Rotterdam en Tilburg. Gemeenten zijn hier erg blij mee, want zij kunnen deze doelgroep zelf moeilijk bereiken. Zo geven wij bij GGN actief invulling aan maatschappelijk incasseren en helpen we zowel bedrijven, gemeenten als debiteuren echt verder met concrete oplossingen voor de schuldenproblematiek."

Overzicht

Mark belt aan bij de debiteur. Hij stelt zich voor en gaat in gesprek met de man, die hem binnen laat. Als hij na een tijdje weer buiten staat, vertelt Mark: "Deze man was het overzicht helemaal kwijt. Hij had geen idee meer welke regelingen hij had en waar nog niets voor afgesproken was. Ik heb met behulp van mijn tablet voor hem opgezocht hoeveel openstaande rekeningen hij nu heeft. Vervolgens heb ik de actuele situatie met hem doorgesproken en zijn we een betalingsregeling overeengekomen. Daarna kon ik hem direct een betalingslink met iDEAL sturen, zodat hij het eerste deel direct kon betalen. Dat heeft hij gedaan. We zijn op weg naar een oplossing."

De werkwijze met de thuisbezoeken bevallen Mark zeer goed. "Ik ben als deurwaarder nu vooral bezig om naar oplossingen te zoeken en schulden te voorkomen. Uiteindelijk zijn mensen daarmee geholpen en dat geeft voldoening."

> **Lees hier meer over GGN Thuisbezoek**



Geef aandacht aan de persoonlijke situatie van wanbetalers

Mensen met schulden verdienen meer aandacht. Uit sociaal én economisch oogpunt. Want uiteindelijk levert een haalbare en betaalbare oplossing het meeste op. Voor bedrijven, debiteuren en de maatschappij als geheel. Aandacht loont is volgens debiteur Jeansen Djaoen de goede richting. Tegelijkertijd ziet hij nog behoorlijk wat aandachtspunten voor de incassobranche.

“Waar ik vandaan kom, is het makkelijker om een wapen dan een baan te regelen. Na een gewapende overval belandde ik in de gevangenis. Ik besloot mijn leven te beteren en probeerde na het uitdienen van de gevangenisstraf mijn leven weer op te pakken. Dat ging met vallen opstaan. In het begin werkte ik via een uitzendbureau, maar op een gegeven moment was er geen werk voor me. Toen ontstonden de schulden: huurachterstand, studieschuld, instanties die na verloop van tijd meedeelden dat ik toeslagen moest terugbetalen. Het groeide me boven het hoofd.”

Werken én schulden

“Bij FunX – een publieke radiozender in Rotterdam – vond ik vast werk. Maar zelfs mét baan kon ik mijn schulden niet betalen. Ik verdiende 800 euro in de maand en alleen mijn huur bedroeg al 500 euro. Ik leefde in twee werelden: een wereld waarin ik werkte en de wereld van de schulden.”

“Niemand hielp me, dus probeerde ik het zelf op te lossen. Ik belde met schuldeisers en deurwaarders om afspraken te maken over betalingsregelingen. Maar dat werkte niet, want ze wilden allemaal tegelijk hun geld en dat kon ik niet betalen. Vervolgens kwamen er boetes, heffingen en beslagleggingen bovenop de bestaande bedragen, waardoor de schulden zelfs opliepen terwijl ik afloste. Zo kwam ik dus nooit van mijn schulden af.”

Voortvluchtig

“Samen met een hulpverlener bracht ik alles in kaart. Vervolgens sloot ik een lening bij de bank en betaalde alle schuldeisers en deurwaarders af. Nu had ik een schuld bij de



3 tips van Jeansen

1. **Maak onderscheid tussen debiteuren.** Help de mensen die willen betalen en pak alleen de mensen die niet willen harder aan.
2. **Wees helder over de incassokosten die je in rekening brengt.**
3. **Communiceer op vriendelijke toon met debiteuren**

bank, maar was het overzichtelijk en kwamen er tenminste geen extra deurwaarderskosten meer bij. Nadat ik dat had geregeld, legde een gerechtsdeurwaarder weer loonbeslag, omdat ik blijkbaar ergens een schuld over het hoofd had gezien. Om gek van te worden. Ik voelde me als een voortvluchtige crimineel, terwijl ik niets verkeerd deed en hard werkte om van m'n schulden af te komen. Ik hield me aan alle regels, betaalde wat ik kon, maar kon de huur niet eens betalen."

Vertrouwen

"Ondertussen kwam ik persoonlijk in de media. In 2016 won ik de NTR radioprijs voor mijn hoorspel over de overval. En in 2019 werd er opnieuw een tv-documentaire over mij gemaakt door 2doc: 'Lost Boys, 5 jaar later'. Ditmaal over mijn strijd om op het goede pad te blijven en van mijn schulden af te komen. Deze docu maakte veel los. Er werd een crowdfunding actie opgezet waarmee 30.000 euro werd opgehaald. Hiermee kon ik de deurwaarders

afbetalen. Nu heb ik alleen nog die lening bij de bank en heb ik het vertrouwen dat ik die de komende tijd kan aflossen."

Aandacht

"Na de documentaire nam GGN contact met me op. Ik was sceptisch, maar het was een goed gesprek. Ze wilden weten hoe ze het beter kunnen doen. Omdat GGN het anders wil doen, met aandacht voor de debiteur. Ik heb ze tips gegeven. En gezegd dat ik het bijvoorbeeld raar vind dat mensen met schulden niet bij GGN mogen werken. Vreemd, want juist als ze zelf ook weleens schulden hebben of hadden, begrijpen ze mij als debiteur toch veel beter? GGN heeft me gevraagd of ik content voor hen wil maken en als spreker wil optreden tijdens klantvents. Dat ga ik doen. Om mijn ervaringen te delen en het is ook een bron van inkomsten."

Niet kunnen of niet willen?

"Aandacht loont is volgens mij de goede richting. Mijn advies aan de incassobranche: maak onderscheid tussen mensen die

niet willen en die niet kunnen betalen. Ik kon niet betalen, maar dat wilde ik wel. Sterker: ik werkte hard en betaalde wat ik kon. Desondanks kon ik de hoeveelheid schulden niet aan. Dan is het beter om mij te helpen om er wel uit te komen. Geef mensen van goede wil de mogelijkheden om het op te lossen.

Mensen die niet willen betalen, moet je inderdaad harder aanpakken. Maar maak dat verschil, ook in je communicatie naar de debiteur. Er kan volgens mij nooit sprake zijn van een en dezelfde aanpak bij wanbetalers. Dat moeten twee verschillende behandelingen zijn, op basis van de instelling van degene met schulden. Verder moeten deurwaarders duidelijker zijn over de kosten die zij mogen berekenen. Nu is dat niet helder. En de toon in communicatie mag vriendelijker, zeker naar diegenen die wel willen, maar niet kunnen betalen. Met aandacht dus."

Volg Jeansen op twitter.com/demodedon.

3 tips van Stefan

1. Focus je op één persoon of taak en sluit je af voor afleiding. Dus geen mobiele telefoon, even mail checken of reageren op iets of iemand anders.
2. Ons geheugen bepaalt hoe je de wereld om je heen ervaart. Realiseer je dat wat jouw aandacht vangt, gekleurd is door je verwachtingen. Dit kun je niet veranderen, maar je kunt je hier wel bewust van zijn. Ofwel: iedereen ziet een andere werkelijkheid.
3. Verbreek de verwachtingen. Je doet veel op de automatische piloot. Dat moet ook. Maar door de verwachtingen te doorbreken schud je mensen 'wakker' en komt er automatisch meer aandacht.



‘Aandacht is extra belangrijk in kwetsbare situaties, zoals bij schulden’

Stefan van der Stigchel (39) is hoogleraar cognitieve psychologie aan de Universiteit Utrecht. De aandachtsonderzoeker focust op de manier waarop mensen hun aandacht verdelen en wat onze aandacht trekt. Je bent pas succesvol met je boodschap als de relevante informatie aankomt bij de ontvanger. Daarom bepaalt aandacht volgens hem alles.

Er is geen eenduidige definitie voor aandacht. Stefan vat aandacht zelf bondig samen als ‘keuzes maken’. Naar wie luister je? Wat doe je? Waar geef je aandacht aan? “Aandacht is een filter. We worden dagelijks gebombardeerd met allerlei informatie. Dat kunnen we niet allemaal verwerken. Dat zou niet efficiënt zijn. Je richt alleen de aandacht op wat voor jou relevant is. Dat kan iets zijn in de buitenwereld, maar ook je werktaak.”

‘Wanneer zij voelen dat er oprecht aandacht is voor hun situatie, als ze werkelijk worden geholpen om hieruit te komen, dan zullen ze eerder geneigd zijn om mee te werken’

Volgens Stefan is aandacht voor iedereen anders, het hangt af van je interesses. “Je ziet wat je verwacht en dat hangt samen met je eigen beleavingswereld. Mensen zoeken naar bevestiging. Zo werkt het ook met interactie tussen mensen: als jij een moeilijk gesprek verwacht, dan krijg je meestal ook een moeilijk gesprek.”

Oprechte aandacht

In de zorg is veel onderzoek gedaan naar aandacht. Volgens Stefan zijn die resultaten ook relevant voor

de incassobranche. Beide sectoren werken immers met mensen die in een kwetsbare positie verkeren. “Verpleegkundigen moeten veel handelingen uitvoeren bij patiënten. Dat kun je mét of zonder aandacht doen. En dat maakt veel verschil. Uit onderzoek blijkt dat patiënten aandacht waarderen. Ze voelen zich dan gehoord en zijn vervolgens tevredener over de dienstverlening die ze hebben gekregen. Ook al zijn de uitgevoerde handelingen op zichzelf niet beter gedaan dan door de collega's die dat zonder aandacht deden.”

“Dit geldt ook voor mensen met schulden”, legt Stefan uit. “Wanneer zij voelen dat er oprecht aandacht is voor hun situatie, als ze werkelijk worden geholpen om hieruit te komen, dan zullen ze eerder geneigd zijn om mee te werken. En dan is de kans dus groter dat ze ook eerder gaan betalen.”

Aandachtsminuten

Oprechtheid is daarbij de sleutel, waarschuwt Stefan. “In de zorg is bijvoorbeeld geprobeerd om aandacht te vatten in het protocol. Zo ontstonden ‘aandachtsminuten’: korte momenten op gezette tijden waarop zorgverleners aandacht schenken aan de patiënt. Dat werkt dus niet. Dat is niet oprecht en dat voelen mensen meteen. Voor de incassobranche geldt hetzelfde: je moet je werkelijk interesseren voor de situatie van de schuldenaar anders heeft het geen zin.”



2018: dalende omzet, versnelde reorganisatie en investeren in de toekomst

Door Willem Bieshaar, financieel directeur

Veel bedrijven verbeteren de incassoprocessen in hoog tempo door automatisering en digitalisering. Als gevolg hiervan krimpt de deurwaardersmarkt en daalde de omzet in de totale deurwaardersbranche in 2018 met 18%. Ook GGN bleef niet gevrijwaard en kreeg te maken met een teruglopende omzet. Daarnaast liep GGN inkomsten mis, omdat het moest stoppen met e-Court, de online rechtbank waarvan GGN een van de initiatiefnemers was.

De wereld om ons heen verandert snel. Processen worden in toenemende mate geautomatiseerd en gedigitaliseerd. Klanten willen alles direct, digitaal en liefst mobiel beschikbaar hebben. GGN is een flexibel bedrijf, dat zich snel weet aan te passen aan de veranderende marktomstandigheden. Toch was 2018 een lastig jaar, de omzet bleef in de eerste helft sterk achter. Door middel van een versnelde reorganisatie werd hierop actie ondernomen. Door deze directe maatregelen, bespaarden we in 2018 flink op onze kosten. Zo werden onder meer zes van onze vestigingen gesloten, en personeelskosten teruggedrongen door het centraliseren van diverse afdelingen. Dat had natuurlijk behoorlijke impact op de medewerkers van GGN.

'Voorsprong nemen of afhaken, meer keuze is er de komende jaren niet in de incassowereld'



Bijblijven en voorop lopen

Digitaliseren, centraliseren en datagedreven incasseren, dat is de weg die GGN in 2018 is ingeslagen. GGN wil en móet voortgaan op die ingeslagen weg. We ontsluiten zoveel mogelijk van onze dienstverlening digitaal en automatiseren onze processen verregaand. Voorsprong nemen of afhaken, meer keuze is er de komende jaren niet in de incasso-wereld. Digitalisering zal de partijen in de dienstverlening dichter bij elkaar brengen waardoor nieuwe mogelijkheden ontstaan en er een basis wordt gelegd voor nieuwe diensten.

Debiteur leidend bij IT-keuze

Om die digitaliserings- en automatiserings-slag waar te kunnen maken investeert GGN fors in de IT-systemen. Zo koos GGN onlangs voor Salesforce als het nieuwe IT-platform voor het operationele proces. Deze keus

werd gedreven door de overtuiging dat het acteren vanuit een 360-graden debiteuren-beeld de meeste waarde zal opleveren voor die debiteur en daarmee ook voor de opdrachtgevers. Deze principekeuze stelt het zo goed mogelijk bedienen van de debiteur dus boven het volledig automatiseren van het dossierproces met al haar mogelijke uitzonderingen. Hiermee implementeert GGN consequent de overtuiging dat aandacht loont en gebruikt het deze overtuiging als leidend vertrekpunt voor automatisering.

Gezonde toekomst

In 2019 gaan we onze organisatie-verandering afmaken. Het wordt een overgangsjaar waarin we flink investeren in automatisering en digitalisering van ons bedrijf. Samen werken we aan een gezonde toekomst voor GGN waarin we onze klanten kunnen bedienen op een

‘Deze principekeuze stelt het zo goed mogelijk bedienen van de debiteur dus boven het volledig automatiseren van het dossierproces’

manier die aansluit bij hun vragen. Snel, gemakkelijk, klantvriendelijk en tegen zo laag mogelijke kosten. Goed voor onze klanten én medewerkers. Geautomatiseerd waar het kan en persoonlijk waar het moet. Want aandacht loont.

De eerste resultaten worden al zichtbaar. In het eerste kwartaal van 2019 zijn de financiële resultaten positief. Dat geeft energie voor de toekomst.



De ramadan als tijd voor aandacht

Aandacht heeft voor veel mensen een persoonlijke betekenis. Die soms samenhangt met een culturele achtergrond. Ilhame Mkadmi (29) werkt als medewerker commerciële binnendienst bij GGN. Voor haar is de ramadan hét symbool van en moment voor aandacht.

"Al tien jaar doe ik mee aan de ramadan. Dit jaar vast ik voor het eerst niet, omdat ik zwanger ben. Maar de ramadan blijft voor mij een belangrijke periode. Het is een tijd waarin ik bewust aandacht besteed aan mezelf, mijn familie en mijn geloof. Gedurende het jaar vind ik het lastig om godsdienstige verplichtingen na te komen. Zo bid ik bijvoorbeeld zelden. Maar met de ramadan geef ik er wel mijn volle aandacht aan."

Reflectie

"Tijdens de ramadan neem ik de tijd voor reflectie en leg ik het vergrootglas op mezelf. Ik denk na over mijn gedrag en mijn omgang met mijn omgeving. Wat kan ik beter doen? Hoe kan ik vergevingsgezinder zijn? En ik besteed meer tijd aan de mensen om me heen. De ramadan beleef ik samen met mijn familie. Het is fijn om aan het einde van de dag, als de zon onder gaat, samen het vasten te doorbreken. Dan eten we gezamenlijk en voeren we fijne gesprekken. Er is echt aandacht voor elkaar."

Vasten vraagt lichamelijk en geestelijk best veel van me. Vooral de eerste dagen is het lastig, omdat de dagelijkse routine wordt doorbroken. Eten en drinken geeft ook ritme aan een dag, het zijn belangrijke momenten die ineens wegvallen. Verder heb ik minder energie, doordat ik niet eet. Maar na de eerste dagen raakt mijn lichaam eraan gewend en gaat het al een stuk beter.

Emotioneel

"De periode van de ramadan helpt me echt om met aandacht naar mezelf en anderen te kijken. Het is bijvoorbeeld een mooi moment om conflicten met anderen op te lossen of bij te leggen. En ik ga ook altijd dieper in op mijn geloof. De moskee



bezoek ik normaal gesproken niet zo vaak, maar tijdens de ramadan ga ik er wel naartoe. Dat vind ik erg mooi. Vooral de avond van de heilige nacht vind ik prachtig. Dat is echt een emotionele avond in de moskee.

Als de ramadan wordt afgesloten met het Suikerfeest kan ik daar ook erg van genieten. Dan is er weer extra aandacht voor lekker eten. En door de interne reflectie en de toegenomen saamhorigheid voel ik me weer helemaal verbonden met mezelf en mijn omgeving."