

MVO-beleid GGN

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Inleiding.....	2
Over GGN en Aandacht Loont.....	3
Samenvatting thema's GGN	4
Stakeholders.....	4
MVO Thema's.....	5
1. Milieu.....	5
2. Dienstverlening.....	9
3. Werkgeverschap	14
4. Veiligheid en privacy.....	18

Inleiding

Binnen de sector heeft er de afgelopen jaren een verschuiving plaatsgevonden: van resultaat-incasso naar menselijke-maat-incasso. Ook GGN heeft zich als marktleider progressief ontwikkeld op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Incasseren. Medio 2019 heeft GGN haar nieuwe strategie en merkpositionering gelanceerd: “Aandacht loont”. In deze strategie staan maatschappelijke betrokkenheid en duurzame oplossingen voor mensen met schulden centraal.

GGN ziet het als haar verantwoordelijkheid om positief bij te dragen aan de maatschappij. Met dit uitgangspunt heeft een aantal medewerkers met verschillende rollen en afkomstig uit verschillende afdelingen binnen GGN het initiatief genomen een MVO werkgroep te starten en vanuit hier te werken aan een breed gedragen en toekomstbestendig MVO beleid. Niet vanuit verplichtingen of verwachtingen van onze opdrachtgevers of de markt, maar omdat wij geloven dat een intrinsieke motivatie van onze medewerkers en directie de enige manier is om ons bedrijfsmodel geloofwaardig, onderscheidend en toekomstbestendig te houden. Door dit voortdurend uit te dragen, streven wij er naar de meest duurzame incasso- en deurwaardersorganisatie van Nederland te blijven. Met behulp van dit beleid laat GGN aan haar (potentiële) opdrachtgevers, medewerkers en overige stakeholders zien welke visie GGN heeft op MVO, wat zij reeds geïmplementeerd heeft en welke projecten opgestart worden. Het beleid actualiseren wij jaarlijks, op basis van behaalde resultaten en nieuwe ambities of doelstellingen.

Uitgangspunt: GGN ambieert een MVO-positie vanuit intrinsieke motivatie

Mate van MVO ‘volwassenheid’



MVO uit verplichting

- Een onderneming is gedwongen te voldoen aan (minimale) eisen. Denk hierbij aan bepaalde MVO eisen die in een aanbesteding worden opgesteld.
- Bepaalde ‘schandalen’ (zoals een milieuramp of bonusstructuur) worden maatschappelijk ter sprake gesteld of in de media uitvergroot.
- MVO door concurrenten vergroot de maatschappelijke druk.
- Internationale richtlijnen en wetgeving zorgen voor het afdwingen van MVO.



MVO uit extrinsieke motivatie

- Er staat een beloning tegenover MVO, uitgedrukt in kostenreductie of omzetverbetering. Denk aan:
 - Toename klanten
 - Kostenreductie door efficiënte inkoop
 - Aantrekken en behouden van getalenteerd personeel
 - Imago en reputatie van de onderneming



MVO uit intrinsieke motivatie

- Een bedrijf vindt dat MVO nodig is en wil een bijdrage leveren aan de maatschappij.
- Een onderneming vindt bijvoorbeeld het tegengaan van klimaatverandering zeer belangrijk en besluit daarom het personeel te stimuleren met het openbaar vervoer te reizen i.p.v. met de auto.
- Hier ziet de onderneming het dus als haar verantwoordelijkheid om positief bij te dragen aan de maatschappij.

Om de MVO werkgroep te ondersteunen en inspireren zijn gesprekken gevoerd met verschillende adviseurs en experts in het vakgebied om mogelijkheden tot samenwerking te bespreken. Uiteindelijk heeft de werkgroep er voor gekozen om samen met de duurzaamheidsafdeling van adviesbureau Berenschot te werken aan het MVO beleid voor GGN.

In verschillende workshops met medewerkers en directieleden van GGN zijn ambities en onderwerpen bepaald, geprioriteerd en gegroepeerd tot vier thema's:

1. **Milieu**
2. **Dienstverlening**
3. **Werkgeverschap**
4. **Veiligheid & Privacy**

Deze vier thema's zijn gedefinieerd aan de hand van de ISO 26000 norm, een internationale richtlijn om duurzaam ondernemen in de praktijk te brengen, en het Global Reporting Initiative (GRI) voor duurzaam ondernemen.

De thema's lichten we verder toe in de volgende hoofdstukken. Voor elk thema wordt aangegeven waarom specifiek dit thema door GGN in het MVO beleid is opgenomen en hoe het aansluit bij de activiteiten van GGN. Lopende acties en bestaand beleid dat bijdraagt aan het betreffende thema wordt beschreven. Om het bestaande beleid aan te scherpen zijn er per thema ambities gedefinieerd, deze worden geduid aan de hand van lopende initiatieven of een planning met concrete acties.

Toelichting: ISO 26000 norm

ISO 26000 is de internationale richtlijn voor het implementeren van MVO aan de hand van de volgende 7 principes: Accountability, Transparantie, Ethisch gedrag, Respect voor stakeholderbelangen, Respect voor wet- en regelgeving, Respect voor internationale gedragsnormen, Respect voor mensenrechten. ISO 26000 staat aan de basis van alle MVO gerelateerde certificaten en heeft 7 overkoepelende thema's:

1. **Bestuur van de organisatie**
2. **Mensenrechten**
3. **Arbeidsomstandigheden)**
4. **Milieu**
5. **Eerlijk zaken doen**
6. **Consumentenbelangen**
7. **Maatschappelijke betrokkenheid**

Over GGN en Aandacht Loont

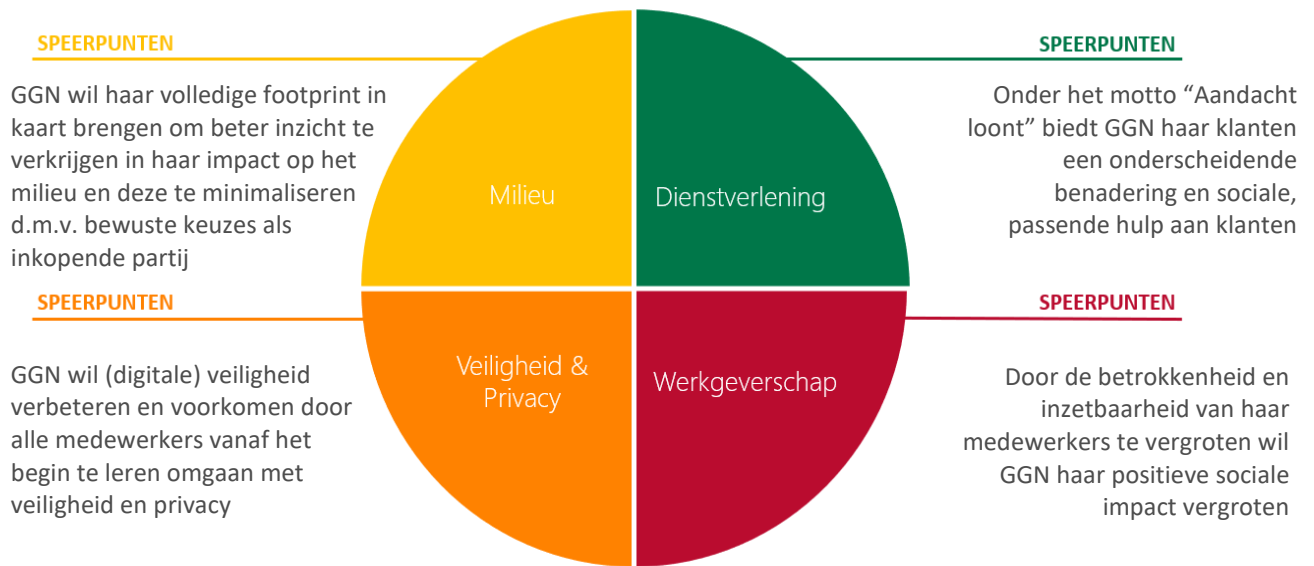
Zoals het ging in de Nederlandse deurwaarderswereld, zo kon het niet langer. De verdienmodellen waren gericht op escalatie, door gerechtelijke maatregelen op te leggen. Door stijgende griffierechten werden de kosten voor consumenten – en dus de schulden – steeds hoger. Dat is niet duurzaam en op de lange termijn zelfs een onhoudbare situatie.

Bij GGN zijn we ons hier maar al te goed van bewust. Door ons te verdiepen in de mens bij het voorkomen en oplossen van problematische schulden, kunnen wij ons werk op een maatschappelijk verantwoorde manier uitvoeren.

Uiteindelijk draait het om mensen in beweging krijgen. Soms is daarvoor een strenge aanpak nodig, veel vaker een helpende hand. Samen met onze opdrachtgevers zoeken we steeds naar de juiste balans tussen sociaal en financieel rendement. We richten het incassoproces er zo op in dat de kwetsbaren worden geholpen om te kunnen betalen. Niet alleen nu, maar ook in de toekomst. **Want wij geloven dat aandacht loont.**

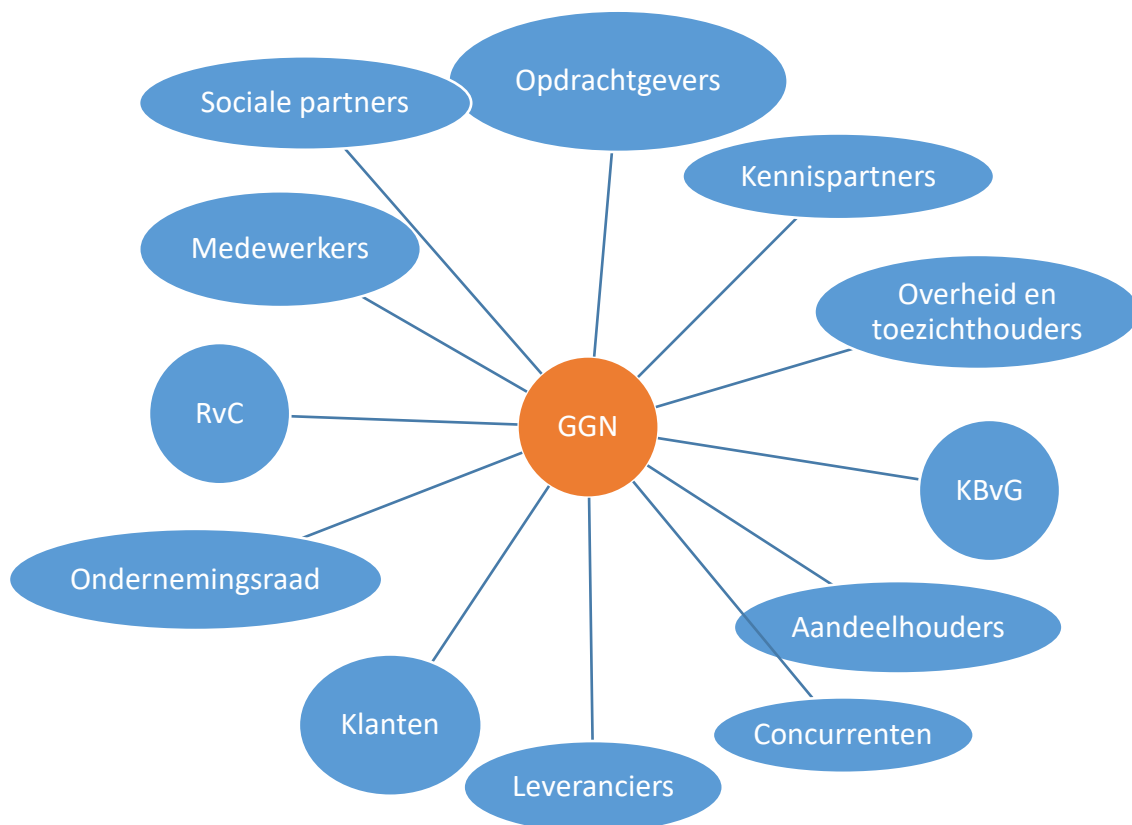
Wij beseffen dat wij de middelen in handen hebben om maatschappelijk verantwoord incasseren te verheffen tot de norm. In deze verantwoordelijke rol tonen wij daadkracht, zodat wij uitgroeien tot pionier van de noodzakelijke cultuurverandering in de deurwaarderswereld. We doen wat we beloven en zijn transparant in onze communicatie. GGN is vooruitstrevend. Onze data en ervaringen zetten we in om verschillende typen mensen op verschillende manieren te benaderen. Dat doen we digitaal en geautomatiseerd, en waar mogelijk persoonlijk. Juist op momenten waar persoonlijk contact belangrijk is. We verdiepen ons in de persoon achter de schuld en denken mee in een passende oplossing. Dit doen we met zorg, respect en aandacht.

Samenvatting thema's GGN



Stakeholders

De implementatie en uitvoering van het MVO beleid is een proces waarbij meerdere stakeholders betrokken zijn, zoals hieronder weergegeven.



MVO Thema's

1. Milieu

“GGN en haar medewerkers zijn zich bewust van de invloed van hun gedrag op het milieu en dragen op een positieve manier bij aan het voorkomen van nadelige effecten.”

Waarom aandacht voor milieu?

Het thema milieu omvat de manier waarop GGN omgaat met het verbruik van energie en materialen. Hieronder vallen maatregelen zoals het reduceren van het energie- en/of materiaalverbruik, alsmede bewustwording van en inzicht verkrijgen in de afkomst van de gebruikte energie of materialen. Ook de verwerking van restmaterialen en afval vallen onder dit onderwerp.

Ondanks dat GGN als dienstverlener relatief weinig impact heeft op het gebied van milieu willen wij in ons inkoopbeleid en de manier waarop we omgaan met energie en materialen wel een statement maken. Wij vinden namelijk dat bewustzijn van de eigen impact op de omgeving en planeet mag worden verwacht van ieder individu, maar ook als organisatie kan GGN hierin een rol spelen door een voorbeeldfunctie te vervullen in eigen gedrag en beïnvloeding van medewerkers en stakeholders. GGN heeft daarom beleid opgesteld over het omgaan met energie en maatregelen opgesteld om energieverbruik, papierverbruik en CO₂-uitstoot terug te dringen.

Het thema milieu sluit aan op het ISO26000 kernthema Milieu.

Wat doen we al?

GGN voert al verschillende acties en maatregelen uit op het gebied van duurzaamheid en milieu.

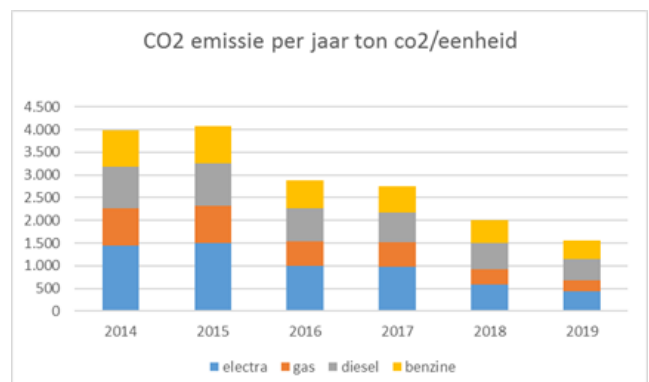
Terugdringen energieverbruik en CO₂-uitstoot

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 (zie figuur 1).

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.



Figuur 1: CO₂ emissie GGN, afkomstig uit het EED verslag.

Duurzame kantoorruimte

GGN is geen eigenaar van de gebruikte kantoorpanden. Voor slechts 1 van de 8 door ons gehuurde werklocaties zijn wij zelf verantwoordelijk voor afname van energie. GGN heeft hiervoor een contract afgesloten voor groene stroom met Total Gas & Power. De door ons gebruikte energie is volledig afkomstig van Europese windparken, een hernieuwbare energiebron.

Ons hoofdkantoor in Utrecht is één van de meest duurzame kantoorlocaties in Utrecht. Deze locatie beschikt over het hoogst haalbare Energie Prestatie Coëfficiënt (EPC), namelijk A. De energie gebruikt in deze locatie is 100% afkomstig uit waterkracht, een hernieuwbare energiebron, waarvoor GGN een Groencertificaat ontvangt van MainEnergie.

Voor de andere door GGN gehuurde vestigingen is met verhuurders onderhandeld over gebruik van energie uit hernieuwbare bronnen.

Wagenpark GGN

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 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.

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.

Innovaties voor milieu

Dankzij en sinds de implementatie van de GGN deurwaarders tablet, gebruikmakend van Google Maps, is het aantal afgelegde kilometers met 30.000 per dag afgenomen.

Door de in 2019 uitgerolde centrale planning van GGN, hoeven deurwaarders niet langer naar kantoor te komen om hun exploten uit te printen. Dankzij thuisprinters krijgen deurwaarders

's-ochtends automatisch hun exploten en route geprint, waardoor extra autoritten naar kantoor voorkomen worden.

Recycling

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.

Overige initiatieven en maatregelen op thema milieu:

- 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;
- De vestigingen van GGN beschikken over automatische verlichting, die bij afwezigheid van personen/beweging na 15 minuten automatisch uitschakelt.

De verschillende maatregelen en initiatieven zijn ook beschreven in ons EED energie audit verslag. Dit verslag is op 27 november 2019 ingediend bij de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland (RVO) en door hen op 17 januari 2020 geaccepteerd. GGN heeft hiermee tot en met 2023 voldaan aan de auditplicht.

Wat zijn onze ambities?

Wij willen ons bewuster worden van het verbruik van energie en materialen binnen de organisatie, zodat hier accuraat op kan worden ingespeeld. GGN wil haar steentje bijdragen aan de energietransitie en klimaatdoelstellingen. Daarnaast heeft GGN als inkopende organisatie invloed op leveranciers met wie we samenwerken en kan zich bij deze leveranciers hard maken voor toezeggingen die de impact op milieu beperken. GGN heeft een aantal ambities geformuleerd op het thema milieu.

Ambitie	Streefdatum
1. Nulmeting ecologische voetafdruk (Co2)	Q3 2020
2. Beleid energiebesparing opstellen	Q4 2020
3. Beleid thuiswerken uitbreiden	Q2 2020
4. Bewustwordingscampagnes medewerkers	Q4 2020
5. Beoordelen en verbeteren Inkoopbeleid	Q4 2020
6. Gescheiden afvalinzameling	Q2 2021
7. Reduceren papierverbruik	Q2 2021
8. Verbeteren interne overlegfaciliteiten	Q1 2021
9. Onderzoek gebruik drinkbekers	Q1 2021
10. Elektrificatie wagenpark	Q4 2022

Aan de slag!

Uit deze ambities is al een aantal concrete initiatieven voortgekomen.

Initiatieven

1. Nulmeting energieverbruik

We beginnen in 2020 met de uitvoering van een nulmeting van ons verbruik van energie, brandstof en papier en onze CO₂-uitstoot. Op basis van de verkregen inzichten kunnen we een plan voor het terugdringen van het verbruik opstellen (ambitie 2).

Een deel van deze nulmeting, namelijk het verbruik, is onderdeel van onze EED audit (figuur 2).

2. Plan van aanpak energieverbruik

GGN stelt een plan van aanpak voor het verder terugdringen energieverbruik opstellen op basis van nulmeting (ambitie 1).

3. Beleid thuiswerken uitbreiden

Momenteel faciliteert GGN thuiswerken in bepaalde functies (zoals binnen marketing & sales en gerechtsdeurwaarders). De ambitie is de mogelijkheden voor andere functiegroepen te faciliteren en stimuleren. Op deze manier wordt uitstoot van CO2 door vervoer van/naar werk beperkt.

4. Bewustwordingscampagnes medewerkers

Medewerkers van GGN zijn bekend met de MVO werkgroep en uit een enquête onder de medewerkers blijkt dat 96% van de medewerkers het onderwerp belangrijk vindt.¹ Met makkelijke aanwijzingen en simpele suggesties kunnen stappen worden gezet in het verbeteren van gedrag, zoals het wijzen op het afsluiten van beeldschermen en radio's bij vertrek van kantoor of door het wijzen op de mogelijkheden van afvalscheiding.

5. Beoordelen en verbeteren inkoopbeleid

GGN koopt zo veel mogelijk duurzaam in via haar leveranciers. Hierover zijn afspraken gemaakt. Door deze afspraken vast te leggen en ook plannen te maken voor inkoop op langere termijn (2020 t/m 2025) geven we met onze leveranciers invulling aan onze ambities op langere termijn.

6. Afvalscheiding

In het eerste kwartaal van 2020 laten we ons informeren over de mogelijkheden voor afvalscheiding binnen locaties van GGN en onderzoeken we de mogelijkheden. Hiermee krijgen we duidelijkheid over de benodigde investering en de te verwachten opbrengst van het scheiden van afval.

jaar	gas m3	electra KW	diesel liter	benzine liter
2014	430.910	2.226.810	284.654	292.430
2015	434.912	2.310.470	290.236	298.163
2016	287.696	1.528.385	227.724	233.944
2017	283.008	1.503.480	204.281	209.861
2018	171.344	910.265	179.723	184.632
2019	125.840	668.525	147.351	151.375

Figuur 2: energieverbruik GGN

7. Reduceren papierverbruik

Er wordt sinds 2015 binnen GGN standaard dubbelzijdig afgedrukt. Echter zijn er meer mogelijkheden om papierverbruik terug te dringen, bijvoorbeeld door het versneld digitaliseren van correspondentie en bewustwordingscampagnes onder medewerkers ("is afdrukken noodzakelijk?").

8. Verbeteren interne overlegfaciliteiten

Door te investeren in betere overleg-faciliteiten, zoals videovergaderingen, kan het aantal afgelegde kilometers per auto verder worden teruggedrongen.

9. Onderzoek gebruik drinkbekers

Onderzoek naar gebruik van papieren drinkbekers. Duidelijkheid over de vraag of overstap naar papieren bekertjes bijdraagt aan een verbetering op duurzaamheid

10. Mogelijkheden onderzoeken elektrificeren van wagenpark

Afhankelijk van de instemming vanuit directie en ondernemingsraad. Het bereik (de actieradius) van de huidige beschikbare elektrische auto's speelt hierin een rol. Deze zal minimaal 500 km moeten zijn om de werkzaamheden van onze gerechtsdeurwaarders niet te belemmeren. In maart 2020 staat er een marktverkenning en gesprek met leasemaatschappij over mogelijkheden elektrisch wagenpark gepland. Deze moeten inzicht geven in de mogelijkheden die GGN heeft voor het vervangen van het wagenpark door elektrische auto's.

¹ Online enquête met 150 respondenten, september 2019

2. Dienstverlening

“GGN heeft oog voor de verschillende belangen bij incassotrajecten en in de schuldenproblematiek, weegt deze op integere wijze af en handelt hiernaar. Ook is zij zich bewust van de ambtelijke plichten.”

Waarom aandacht voor dienstverlening?

Onder dit onderwerp verstaan we de manier waarop GGN haar dienstverlening uitvoert. Dus hoe ze zich presenteert aan en omgaat met al haar stakeholders. Dit zijn klanten², opdrachtgevers, medewerkers, derden en de gemeenschap. Doelstellingen en maatregelen onder dit thema dragen bij aan een integere en sociale dienstverlening. Daarnaast omvat dit thema de (ambtelijke) plichten van de medewerkers van GGN om klanten te helpen, maar ook de rechten van opdrachtgevers daarbij mee te nemen.

In 2019 heeft GGN haar nieuwe strategie Aandacht Loont uitgerold. Door aandacht voor de verschillende groepen en hun belangen wil GGN op een fatsoenlijke manier incasseren. Enerzijds is dit een goed incassoresultaat voor de opdrachtgevers, maar anderzijds ook meewerken aan oplossingen als klanten niet kunnen betalen. Door hulp te bieden worden schulden voorkomen en/of een bijdrage geleverd aan het oplossen ervan.

De verschuiving naar een andere wijze van incasseren, met meer oog voor belangen van klanten, wordt hiermee concreter ingevuld.

Een passende benadering voor klanten, gebaseerd op de sociale context van de schuldenproblematiek, draagt bij aan de kwaliteit en een socialere uitvoering van de dienstverlening. Onderdeel hiervan is volledige, correcte en begrijpelijke communicatie richting alle doelgroepen. Dit komt ook de transparantie van het proces en de werkwijze ten goede.

Het thema dienstverlening sluit aan op meerdere van de ISO26000 kernthema's:

- Kernthema 1: Bestuur & Organisatie
- Kernthema 3: Arbeidspraktijk
- Kernthema 5: Eerlijk zaken doen
- Kernthema 7: Maatschappelijke betrokkenheid

Wat doen we al?

GGN voldoet aan diverse kwaliteitsnormen van de KBVG voor haar dienstverlening als gerechtsdeurwaardersorganisatie. De KBVG monitort GGN hierop, evenals alle andere deurwaarders. Voor ons is het voldoen aan deze normen een minimum, waarbij we ook streven naar het voorkomen van tuchtklachten. Natuurlijk voldoet GGN met haar dienstverlening ook aan andere wet- en regelgeving, waarbij gezien de hoeveelheid vertrouwelijke data de AVG een belangrijke plaats heeft. Meer daarover staat beschreven in het hoofdstuk Veiligheid en privacy.

Het voldoen aan wet- en regelgeving en KBVG normen is zoals genoemd het minimale voor GGN. GGN streeft naar het continu verbeteren van haar dienstverlening, waarbij de mening van klanten, opdrachtgevers en ook publieke opinie de leidraad is.

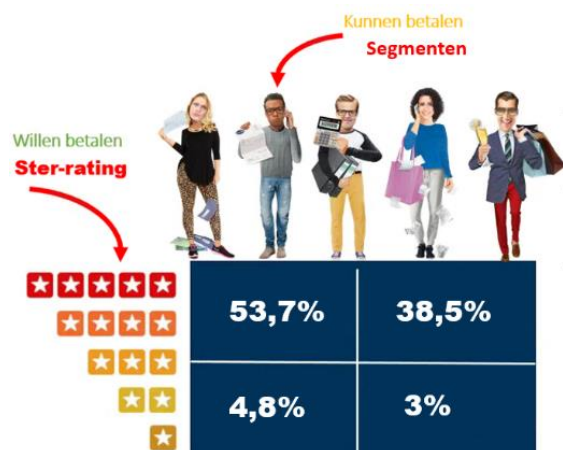
Hiervoor doet GGN imago-, klant- en opdrachtgeverstevredenheidsonderzoeken. Voor het realiseren van de verbeteringen werkt GGN met lean-verbetertrajecten aan een eerlijke en tevens klant- en servicegerichtere dienstverlening.

Met behulp van lean en de uitrol van “Aandacht loont” zijn de volgende initiatieven al gestart.

² Met klant bedoelt GGN de schuldenaar / debiteur.

Gedifferentieerde benadering

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.



Klantgericht betaalregelingenbeleid

We hebben 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.

Klantgericht werken

We doen sinds enkele maanden in een pilot ervaring op met klantgericht werken. Daarbij staat de klant centraal in ons proces en werkt een team samen aan het volledige incassotraject. Zij zijn voor zowel klant als opdrachtgever ook aanspreekpunt. Hierdoor zijn ze op de hoogte van de situatie van de klanten en de status van alle dossiers. De behandeling kan daardoor ook effectiever op de klantsituatie worden afgestemd en dit moet leiden tot betere resultaten en oplossingen.

Actieve hulp d.m.v. doorverwijzing

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.

Aan het werk

Sinds oktober 2019 verbinden we klanten direct door met Timing uitzendbureau. Tot 2020 hebben we ruim 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.

Hulp via app

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 2.500 deelnemers aangemeld, waarvan +/- 80% doorverwezen vanuit GGN.

Doorverwijzing naar andere hulp

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. De samenwerking met een aantal van deze organisaties willen we echter nog verbeteren, zodat we klanten actief en snel kunnen doorverwijzen. Hiervoor zijn we in 2019 een samenwerking aangegaan met de Nederlandse Schuldhulprouwe, waarin

verschillende van deze organisaties en gemeenten samenwerken.

Lokale voorlichting en sociale Initiatieven

GGN heeft al meerdere malen les en voorlichting gegeven op diverse scholen over financiële fitheid en schulden, bijvoorbeeld op ROC Tilburg in de “gezondheidsweek”.

Daarnaast werkt GGN 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. Afgelopen jaar in Amsterdam, maar in 2020 ook in Arnhem.

Wat zijn onze ambities?

Volgens GGN is incassodienstverlening per definitie het bieden van passende hulp, zowel aan klanten als aan opdrachtgevers. Klanten willen wij een zo positief mogelijke ervaring met incasso bieden, terwijl we ons ervan bewust zijn dat voor hen de aanleiding vaak niet prettig is.

Voor opdrachtgevers willen wij de partner zijn die laat zien dat persoonsgericht met een sociale insteek leidt tot betere resultaten.³

Voor samenwerkingspartners en de gemeenschap willen we laten zien dat we een deel van de oplossing zijn en niet het probleem.

Door Aandacht Loont begint het bovenstaande steeds meer in het DNA van de medewerkers en de dienstverlening te komen, maar er zijn zeker nog stappen te maken. Naast verdere uitrol van Aandacht Loont naar medewerkers gaan we onze dienstverlening verbeteren conform deze filosofie. Daarvoor hebben we ambities geformuleerd:

Ambities

Ambitie	Streefdatum
1. Niet-kunners en niet-willers op een passende, gedifferentieerde manier benaderen (doorontwikkeling);	Q4 2020
2. Actieve hulp aan alle niet-kunners (wel willers) door routing naar Schuldhulprouwe of doorverwijzing naar Timing;	Q4 2020
3. Geen onnodig gebruik van juridische termen/jargon; alle uitgaande communicatie op B1 niveau;	Q1 2021
4. Pas na gerichte en verschillende pogingen tot persoonlijk contact gerechtelijke stappen zetten;	Q1 2021
5. Ervaringsdeskundigen betrekken bij onze verbeteringen;	Q2 2021
6. Regelingenbeleid doorontwikkelen;	Q3 2020
7. Klanten en doelgroepen voorlichting geven;	Q3 2020

Aan de slag!

Uit deze ambities is al een aantal concrete initiatieven voortgekomen.

Initiatieven

De ambities voor MVO lopen veelal parallel met de Aandacht Loont ambities. Om ze te realiseren zijn er plannen opgesteld voor verbeteringen. Daarnaast loopt er een groot traject om het systeemlandschap van GGN te vernieuwen. Dit biedt meer mogelijkheden om klantgericht te gaan werken en dus om de ambities te realiseren. In de plannen is daar rekening mee gehouden. Ook MVO maakt onderdeel uit van de plannen. De eerste 6 ambities worden opgepakt komende tijd.

³ Bron: presentatie Creditexpo, whitepaper

1. Niet-kunners en niet willers gedifferentieerd benaderen

We gaan een verdere verdiepingsslag maken in onze persona's, met name in de groep niet-kunners. Daarvoor zijn we in gesprek met partners die daarbij kunnen helpen. Enerzijds bij het maken van het onderscheid en anderzijds bij de benadering van deze personen. Wij streven naar een persoonsgerichte, passende en rechtvaardige benadering. We kijken naar de historie en sociale context van een klant en spelen in op zijn/haar situatie en proberen een passende oplossing te bieden of vinden. Dit zal soms dwingend en sturend zijn, maar voor de meeste klanten een helpende hand. Dit kan in de vorm van een regeling, maar soms is doorverwijzing naar andere hulp noodzakelijk.

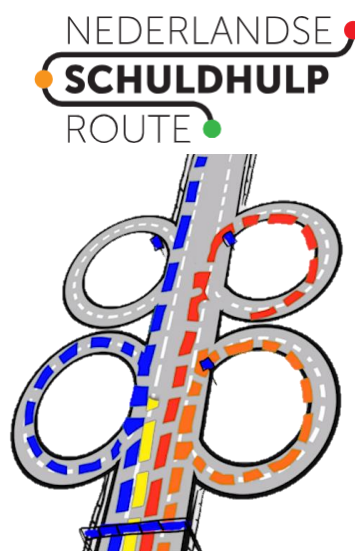
2. Actieve hulp bieden

Perspectief bieden en actieve hulp (in beweging zetten), naar (structurele) zelfredzaamheid van de klant op langere termijn zijn daarbij sleutelfactoren. Het is belangrijk dat GGN en haar opdrachtgevers accepteren dat het incasso-resultaat op korte termijn iets minder is, maar op langere termijn zal de klant door de hulp en ruimte echter beter aan de verplichtingen kunnen voldoen. Dat is de kern waarom aandacht loont.

Samenwerking is de oplossing. Zoals hierboven al beschreven met opdrachtgevers, zodat klanten die het nodig hebben ook even de ruimte kunnen krijgen. GGN moet dit bespreken met haar opdrachtgevers en met hen ook afspraken maken die er op gericht zijn om op deze maatschappelijk verantwoorde wijze haar werkzaamheden uit te voeren.

Onze rol in de hulp ligt vooral op het contact maken en klanten actief door te verwijzen. Dit doen we aan de telefoon, bij deurwaardersbezoeken in het gerechtelijke traject, maar ook door Thuisbezoeken eerder in het traject. Ervaring leert namelijk dat klanten vaak te lang wachten met hulp inschakelen en dat het initiatief aan hen laten niet werkt. GGN kan juist dat eerste stapje zetten, waardoor ze in beweging gaan komen en hulp accepteren/vragen. De uitvoering van de hulp laten we over aan gespecialiseerde partners, zoals Timing en Fikks.

Voor 2020 richten we ons op de samenwerking met de Nederlandse Schuldhulproute. Dit is een initiatief dat zich richt op minder versnippering en het juist verbinden van de hulpverlening. Op basis van de situatie van de klant wordt er passende hulp geboden.



3. Heldere communicatie

Heldere, passende communicatie draagt bij aan een beter onderling begrip tussen klant en GGN. Komend jaar gaan we een groot deel van onze klantcommunicatie aanpassen met 2 hoofddoelen: bereikbaarheid en begrijpelijkheid. Hiervoor is/wordt door communicatie een (project)plan uitgewerkt met daarin de diverse onderdelen van onze klantcommunicatie.

Het 2^{de} doel sluit naadloos aan bij de ambitie om geen onnodig gebruik van juridische termen/jargon meer te gebruiken en alle uitgaande communicatie op B1 niveau op te stellen. We streven ernaar om bij livegang van Nexus (eind oktober), het nieuwe systeemlandschap, de systeembrieven grotendeels te hebben vernieuwd.

4. Bereikbaarheid/contact

Essentieel voor GGN om tot betalingsafspraken of andere oplossing te komen, is contact met klanten. Daarom willen we dit verbeteren en is dit ook onderdeel van het klantcommunicatieplan dat communicatie uitwerkt. Dit richt zich met name op de voorkeuren van de klanten en populariteit. Daarnaast is het aan de operatie om slim met de middelen om te gaan en het bereik (in/outbound) te verhogen.

Voor nu is het stellen van een minimum aan het aantal contactpogingen voordat we een gerechtelijk traject starten nog te vroeg, maar het is wel een ambitie om hier komend jaar stappen te zetten, zodat we in 2021 wel een harde belofte kunnen doen.

5. Ervaringsdeskundigen betrekken

In het communicatieproject, maar ook bij andere verbeteringen gaan we vaker ervaringsdeskundigen inschakelen en hen om feedback vragen. In 2019 hebben we dit al vormgegeven door een ervaringsdeskundige te laten spreken op het klantevent en zo de andere kant van de medaille ook aandacht te geven. Zoals gezegd zullen we ook de aangepaste klantcommunicatie toetsen bij onze klanten. Verder werken we samen met

ONSbank en daarin is ook afgesproken om deelnemers daarvan in te zetten als klantpanel om meer begrip te kweken voor de positie van klanten.

6. Regelingenbeleid doorontwikkelen

Om het regelingenbeleid nog beter af te kunnen stemmen op de klant gaan we samenwerken met het Nibud. Met informatie van hen kunnen nog betere, klantgerichtere regelingen afspreken. Ook kunnen we als dit niet mogelijk is beter signaleren waar het probleem zit en hulp aanbieden of inschakelen. Daarnaast moeten we het nieuwe beleid ook nog bespreken met alle opdrachtgevers, zodat we van allemaal de ruimte krijgen om de best passende betaalregelingen te treffen met klanten.

7. Voorlichting (aan jongeren)

In 2019 hebben we aan verschillende groepen voorlichting gegeven, zoals op het ROC-Tilburg, ROC Top in Amsterdam en Hogeschool Rotterdam. Dit doen we om ook invulling te geven aan het voorkomen van problematische schulden. Ook komend jaar gaan we hieraan onze bijdrage leveren door op deze scholen en eventueel ook andere voorlichting te geven

3. Werkgeverschap

“GGN is een prettige werkgever, gaat integer om met haar medewerkers en handelt naar haar kernwaarden: aandacht, daadkracht en vooruitstrevend”

Waarom aandacht voor werkgeverschap?

Het thema werkgeverschap gaat over de manier waarop GGN met haar medewerkers omgaat. De kernwaarden “Aandacht, Daadkracht en Vooruitstrevend” dienen als leidraad voor de invulling van dit thema. Er wordt gestuurd op een transparante bedrijfscultuur en -structuur waarbinnen elke interne stakeholder zijn of haar verantwoordelijkheid kan nemen. GGN stelt haar medewerkers in staat de dienstverlening te leveren die we hebben afgesproken. Dit thema omvat ook de maatregelen die worden genomen om corruptie en belangenverstrengeling te vermijden.

GGN kiest er bewust voor om actief aan de slag te zijn met haar maatschappelijke verantwoordelijkheid. Wij doen dat vanuit onze strategie gericht op het verminderen van problematische schulden. Die maatschappelijke verantwoordelijkheid is zowel intern als extern een belangrijke richtlijn.

Het thema *werkgeverschap* sluit aan op twee van de ISO26000 kernthema's:

- Kernthema 1: Bestuur & Organisatie
- Kernthema 3: Arbeidspraktijk

Wat doen we al?

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:

Aandacht voor medewerkers

- Diversiteitsbeleid in de vorm van gelijke kansen voor iedereen in een discriminatievrije werkomgeving;
- Gelijke kansen voor mannen en vrouwen. De RvC is volledig samengesteld uit vrouwen;
- Medezeggenschap middels een actieve OR;
- 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 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 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.

Wat zijn onze ambities?

Het thema werkgeverschap is een breed thema dat gaat over betrokkenheid, ontwikkeling en inzetbaarheid. Binnen al deze thema's zijn ambities gedefinieerd. Aan de hand van de benoemde ambities (en de al lopende

activiteiten), krijgt het werkgeverschap van GGN een herkenbaar gezicht, zowel intern als extern. De kernwaarden 'Aandacht, Daadkracht, Vooruitstrevend' vormen hiervan de basis. Medewerkers (her)kennen de kernwaarden en geven hier gezamenlijk invulling aan, zowel intern als extern. De organisatie is transparant over de organisatieontwikkelingen en financiële resultaten, zodat medewerkers zich betrokken voelen. Daarmee zijn en blijven we een aantrekkelijke werkgever voor de huidige medewerkers en zijn we een aantrekkelijke werkgever voor potentiële nieuwe medewerkers.

De medewerker betrokkenheid wordt jaarlijks gemeten door middel van een betrokkenheidsonderzoek. De uitkomsten hiervan zijn een belangrijke graadmeter voor goed werkgeverschap; betrokken medewerkers zijn trots op hun werkgever. Een motiverende werkomgeving waarin sprake is van vertrouwen en heldere doelstellingen zorgt ervoor dat medewerkers een stapje extra zetten. Een dergelijke omgeving is prettig en aantrekkelijk om in te werken; zowel voor huidige als toekomstige medewerkers.

Medewerker betrokkenheid heeft een nauwe koppeling met maatschappelijke betrokkenheid; GGN wil mede via de inzet van haar medewerkers voor maatschappelijke projecten een bijdrage leveren aan een schuldenvrije samenleving en daarmee een positieve bijdrage leveren aan de wereld om ons heen.

De maatschappelijke betrokkenheid van GGN wordt vertaald in het ondersteunen en faciliteren van maatschappelijke projecten en de medewerkers de tijd en gelegenheid bieden om hieraan deel te nemen. Bovendien krijgt de maatschappelijke betrokkenheid vorm door het expliciet werven van ervaringsdeskundigen.



Duurzame inzetbaarheid van de medewerkers heeft betrekking op zowel gezondheid, betrokkenheid als ontwikkeling van medewerkers. Duurzame inzetbaarheid zorgt voor meer werkplezier, minder verzuim en een hogere arbeidsproductiviteit. Bovendien is dit een belangrijke voorwaarde om als organisatie steeds flexibeler in te kunnen spelen op marktontwikkelingen.

Al met al komen we tot de volgende ambities waar het gaat over werkgeverschap:

Ambities

- Verbeteren van de medewerker betrokkenheid naar minimaal een 6,5;
- Medewerkers krijgen en nemen de mogelijkheid om zich voor maximaal 4 uur per maand in te zetten voor een maatschappelijk project; zoals: (Fikks) buddy, voorlichting geven of samenwerking met JINC.
- GGN is richting de medewerkers volkomen transparant over relevante ontwikkelingen en de (financiële) resultaten;
- Alle medewerkers (her)kennen de kernwaarden en zijn in staat deze te vertalen naar hun dagelijks werkzaamheden;
- Er is sprake van continue leiderschapsontwikkeling, waaronder het doorlopen van de leerstraat leidinggevend door alle leidinggevend in 2020;
- Alle (nieuwe) medewerkers doorlopen het onboarding programma, mede ter bevordering van de betrokkenheid;
- 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;
- Ervaringsdeskundigen binnen GGN (CC) te werven en te laten werken.

Ambitie	Streefdatum
1. Verbeteren medewerkers betrokkenheid	Q4 2020
2. Maandelijks voor elke medewerker tijd beschikbaar voor maatschappelijke projecten zoals: (Fikks) buddy, voorlichting geven of samenwerking met JINC	Q4 2020
3. Kernwaarden zijn bekend en sluiten aan op wat we doen	2020
4. Continue leiderschapsontwikkeling	2020
5. Volledig onboardingprogramma voor alle nieuwe medewerkers	Q1 2021
6. Alle medewerkers zijn volledig toegerust voor het goed kunnen uitoefenen van hun functie door middel van coaching, opleiding en training en zijn in het bezit van een opleidingspaspoort.	Q2 2021
7. Werven en inzetten (bijvoorbeeld op CC) van ervaringsdeskundigen	Q2 2021
8. Maandelijkse update met recente ontwikkelingen en (financiële) resultaten	Q2 2020

Aan de slag!

Uit deze ambities zijn de volgende concrete initiatieven voortgekomen.

Initiatieven

1. Onderzoek medewerker betrokkenheid

Medewerker betrokkenheid is een belangrijke graadmeter voor het werkgeverschap. Deze wordt jaarlijks gemeten. De eerstvolgende meting vindt plaats in februari 2020.

Belangrijker nog dan de uitkomst zijn de vervolgacties die de betrokkenheid verder verbeteren. Op basis



van de uitkomsten worden verbeteracties bepaald die in 2020 (en verder) actief worden opgepakt.

2. Maatschappelijke projecten

Vanaf Q2 of Q3 2020 krijgen medewerkers de mogelijkheid om deel te nemen aan een maatschappelijk project. Hiertoe wordt om te beginnen de samenwerking opgestart met Jinc. Vanuit een van de projecten van het Management Development programma uit 2018 is Jinc naar voren gekomen als een passende partij om in dit kader mee samen te werken. De randvoorwaarden voor de inzet hiervan worden in een apart voorstel verder uitgewerkt, waaronder het aantal uren dat elke medewerker vanuit GGN beschikbaar krijgt voor deelname aan een maatschappelijk project.

De medewerkers van GGN kunnen ingezet worden om voorlichting te geven over de schuldenproblematiek. Hiervoor zal GGN zoveel mogelijk aanhaken bij de lokale gemeenschap. De verdere invulling hiervan zal in een apart voorstel uitgewerkt worden.

3. Kernwaarden

De kernwaarden zijn een belangrijk uitgangspunt voor het vormgeven van het werkgeverschap van GGN. Door middel van het Kompas en het verder laden van de kernwaarden, onder andere door ze nadrukkelijk op te nemen in de diverse HR-instrumenten, zoals de gesprekscyclus, zijn we in staat de kernwaarden te vertalen naar concreet gedrag. Maar ook voorbeeldgedrag van directie en management moet in lijn zijn met de kernwaarden. Doel is dat de dagelijkse beleving en praktijk van de medewerkers overeenkomt met de benoemde kernwaarden.

4. Leiderschapsontwikkeling

Gekoppeld aan alle genoemde ontwikkelingen is het cruciaal de leidinggevenden te ondersteunen in hun veranderende rol. Leiderschapsontwikkeling is dan ook niet nieuw, maar moet ook in deze organisatieverandering goed aansluiten. Leiderschapsontwikkeling is een continu proces. In 2020 is dit vooral gericht op medewerker ontwikkeling en –betrokkenheid.

5. Maandelijke onboarding bijeenkomsten

Vanaf 2020 doorlopen alle nieuwe medewerkers een(zelfde) inwerkprogramma en informatietraject met als gevolg dat zij een gelijke en goede kennisbasis hebben bij de start van hun loopbaan bij GGN. Het onboarding programma (E-learning) wordt hiertoe aangevuld met een fysieke maandelijke bijeenkomst voor alle nieuw ingestroomde medewerkers waar altijd een directielid bij aanwezig is (Aandacht). Daarmee wordt de medewerker betrokkenheid vanaf de dag van indiensttreding positief beïnvloed.

6. Opleidingspaspoort

In 2020 willen we voor alle medewerkers een opleidingspaspoort realiseren, gekoppeld aan de leerstraten. We gaan onderzoeken wat de mogelijkheden zijn binnen het bestaande systeem en wat de kosten hiervan zijn.

Een opleidingspaspoort levert voor de medewerkers informatie over de noodzakelijke kennis en kwaliteiten voor een specifieke functie. Het volgen van de bijbehorende trainingen wordt ook in dit paspoort vastgelegd. Dit ondersteunt duurzame

inzetbaarheid, een concrete bevestiging van hun kennis en kunde en voor de organisatie een belangrijke bevestiging van de kwaliteit van medewerkers richting opdrachtgevers en tenders.

7. Werven ervaringsdeskundigen

We gaan vaker ervaringsdeskundigen inschakelen en hen om input en feedback vragen. Een van de ambities is het werven van ervaringsdeskundigen, bijvoorbeeld voor een functie in het CC. Om zodoende van binnenuit te werken aan de menselijke-maat incasso. Met de inzet van deze ervaringsdeskundigheid kan onze kennis verder worden vergroot en daarmee onze positie worden versterkt.

Alle medewerkers zullen een training volgen die bijdraagt aan het begrip menselijke-maat incasso.

8. Transparantie

Om zo transparant mogelijk te zijn richting de medewerkers, komt er maandelijks een update met relevante ontwikkelingen. Ook de (financiële) resultaten worden hierin opgenomen

4. Veiligheid en privacy

“GGN waarborgt proactief de (informatie) veiligheid en de privacy van de data / persoonsgegevens van haar klanten (debiteuren), medewerkers en opdrachtgevers.”

Waarom aandacht voor veiligheid en privacy?

Onder dit thema verstaat GGN het proactief waarborgen van de veiligheid en de privacy van data / persoonsgegevens van haar klanten (debiteuren), medewerkers en opdrachtgevers. Dit omvat onder andere de fysieke veiligheid van de activiteiten van de organisatie, zoals op een vestiging of in het werkveld (buiten op straat). Daarnaast heeft het betrekking op digitale veiligheid, betrouwbaarheid van de gebruikte systemen en opslag van eigen en externe data (verkregen uit gesloten en open bronnen) en de daaruit voortvloeiende informatie. Direct hieraan gekoppeld is het waarborgen van de privacy en het bewust omgaan met persoonsgegevens van de genoemde stakeholders. Een en ander wordt vanzelfsprekend ingegeven door de Algemene Verordening Gegevens-bescherming (hierna: AVG) die voor heel Europa geldt.



Bovendien wordt er aangestuurd op een transparante bedrijfsstructuur en -cultuur waar elke interne stakeholder inzicht in kan verkrijgen en waar er ruimte is om (in beperkte mate) bij te dragen, bijvoorbeeld via een Ondernemingsraad.

Dit thema is onderdeel van het MVO-beleid van GGN gezien de maatschappelijke importantie en daarmee dus het kunnen tonen van de maatschappelijke betrokkenheid en goed bestuur / goed werkgeverschap. Ook is het zo dat er strenge eisen zijn vanuit wet-

en regelgeving (AVG en de Beroepsgroep) alsmede vanuit onze opdrachtgevers wat maakt dat dit onderwerp hoog op de agenda staat van GGN.

Het thema veiligheid en privacy sluit goed aan op vier van de ISO-26000 kernthema's:

- Kernthema 3: Arbeidspraktijk
- Kernthema 6: Consumentenbelangen

Wat doen we al?

GGN voert al verschillende acties op het gebied van (informatie) veiligheid en privacy uit.

Functionaris voor de gegevensbescherming (FG)

GGN beschikt al een aantal jaren over twee functionarissen voor de gegevensbescherming die intern toezicht houden op naleving van de AVG. GGN voldeed al aan de Wet bescherming persoonsgegevens en nu ook aan de AVG.

Autoriteit Persoonsgegevens en de NGFG

De FG's zijn een verlengstuk van de Nederlandse toezichthouder; de Autoriteit Persoonsgegevens. Eén van de FG's van GGN maakt deel uit van het bestuur van de NGFG (het Nederlandse genootschap van de functionarissen voor de gegevensbescherming). De NGFG heeft direct contact met de AP.



AUTORITEIT
PERSOONSgegevens

Toegang en veiligheid panden

GGN heeft op elke vestiging een bezoekersregistratie voor externe bezoekers, persoonlijke toegangspassen voor alle medewerkers. Op de actuele situatie van de in omloop zijnde toegangspassen voor de werkzame personen binnen GGN vinden periodiek interne controles plaats. Op elke vestiging zijn voldoende BHV'ers aanwezig die bij bepaalde calamiteiten optreden en hulp bieden.

Certificering en (interne) toetsing



GGN is al in het bezit van het ISO 27001 certificaat. ISO 27001 is een internationale norm die beschrijft hoe de informatiebeveiliging van een bedrijf kan worden beheerst. Daarbij zijn eisen gesteld aan het binnen de context van de organisatie vaststellen, implementeren, bijhouden en continue verbeteren van een management-systeem voor informatiebeveiliging en voor het beoordelen en behandelen van informatiebeveiligingsrisico's afgestemd op de behoefte van de organisatie. GGN heeft als één van de weinige creditmanagement- of gerechtsdeurwaardersorganisaties dit certificaat behaald voor haar gehele dienstverlening met een volledige scope. GGN voldoet aan de Baseline van informatiebeveiliging die De Nederlandsche Bank aan banken oplegt.

Jaarlijks vindt hierop door een externe auditor een onafhankelijke controle plaats waarbij één keer in de drie jaar een her certificering dient te gebeuren. De afdeling Risk, Legal & Compliance in samenwerking met de internal auditor voeren interne controles uit.

Interne regelingen

Daarnaast heeft GGN intern specifieke regelingen geïmplementeerd, zoals de beleidslijn data, privacy en gedrag, een adequate datalekprocedure en is een actueel datalekregister aanwezig. Ook is het na te streven informatiebeveiligingsniveau bij calamiteiten gedefinieerd.

Training en opleiding

Voor de deurwaarders worden naast de reguliere cursussen i.v.m. de PE-verplichting ook specifieke agressietrainingen gegeven die nodig kunnen zijn bij het werk als deurwaarder op straat.

Door de FG's zijn intern aan alle medewerkers diverse trainingen gegeven op het gebied van privacy en informatiebeveiliging en loopt er een Awareness programma in de vorm van online trainingen.

Wat zijn onze ambities?

Door alle medewerkers vanaf het begin te leren omgaan met veiligheid en privacy zullen fouten in de toekomst worden voorkomen of de gevolgen ervan door snel en juist handelen beperkt worden. Dit is mede ingegeven dat het menselijke handelen, naast de beveiliging van de systemen en panden, een zeer belangrijke factor is om de veiligheid en privacy te kunnen waarborgen. Zij staan immers (digitaal) in contact met de stakeholders van GGN.

GGN staat voor transparantie naar klanten (debiteuren), opdrachtgevers en derden en wat wij doen met onze informatie / data en waarom wij dat doen: belangrijke afweging daarbij is altijd het waarborgen van de privacy versus het hulp bieden of hulp inschakelen.

Dat betekent ook dat de ambities in lijn liggen met de twee meest belangrijke pijlers van veiligheid en privacy;

- De fysieke en technische veiligheid;
- De kennis van de medewerkers en het menselijk handelen dat hierbij hoort.

GGN doet hier al veel aan en streeft ernaar om dit verder te professionaliseren. Dit uit zich ook in de ambities zoals hierna weergegeven.

Ambities

Onze ambitie is om de volgende items te continueren en te optimaliseren:

- Elke medewerker leert tijdens zijn/haar dienstverband bewust omgaan met (onder andere) veiligheid en privacy en is zich bewust van de kansen en mogelijke risico's;
- Maximale veiligheid creëren voor de medewerkers op de vestigingen en voor de deurwaarders op straat;
- Elke medewerker is zich bewust van de rechten van klanten (betrokkene);
- Verbeteren van het voorkomen van datalekken
 - Verlagen en het zoveel mogelijk voorkomen van het aantal datalekken.
 - Menselijk handelen als oorzaak van een datalek sterk verminderen.
 - Maximale beveiliging van de systemen van GGN (richting een onhackbaar systeem).
- Naleven van de relevante wetten / eisen omtrent informatiebeveiliging en privacy (ook: de Privacy Gedragscode van de KBvG welke in 2020 wordt ingevoerd).

Ambitie	Streefdatum
1. Educatie medewerkers (informatie) veiligheid & privacy	Start Q2 2020 en doorlopend
2. Veiligheid medewerkers op de vestiging verbeteren	Q4 2020
3. Veiligheid van de deurwaarders op straat verbeteren	Q1 2021
4. Verbeteren voorkomen van datalekken	Start Q2 2020 en doorlopend
5. Nastreven hoog niveau van (technische) informatiebeveiliging (systemen)	Continu in 2020

Aan de slag!

Uit deze ambities is al een aantal concrete initiatieven voortgekomen.

Initiatieven

1. Educatie medewerkers (informatie) veiligheid & privacy

Het doel is om elke medewerker tijdens zijn/haar dienstverband bewust om te leren gaan met (onder andere) veiligheid en privacy. Om dit bewustzijn te vergroten en het gedurende de loopbaan bij GGN te onderhouden, hebben we een aantal acties gedefinieerd, die op de korte termijn kunnen worden gestart en die continu dienen te worden uitgevoerd.

- Inventariseren en zo nodig uitbreiden van E-learning modules;
- Training door FG's voor alle afdelingen (in quiz-vorm) om kennis en bewustzijn te verhogen;
- Aan-/afwezigheidsbord ophangen op elke vestiging indien mogelijk en bij voorkeur digitaal, dit aan de hand van de toegangspas.

2. Veiligheid medewerkers op de vestiging

- Altijd externe bezoekers aankondigen;
- Alle obstakels op de vestigingen weghalen die de veiligheid van een medewerkers in gevaar kunnen brengen (bijv.: geen kapot meubilair en losliggende snoeren / spullen);
- Minimaal aantal medewerkers aanwezig op de kleine vestiging bepalen ter voorkoming van het alleen aanwezig zijn op een vestiging;
- Calamiteitenplan afronden en implementeren;
- Anonimiseren van de toegangspassen zodat bij verlies niemand weet van welk pand de pas is om ongewenste bezoekers op de vestigingen te voorkomen;
- Actuele bezoekersregistratie per vestiging (inclusief toegangspassen).

3. Veiligheid van deurwaarders op straat

Gezien de maatschappelijke verharding en de toename van agressie-incidenten op straat is de borging van de veiligheid van de deurwaarder zeer belangrijk.

- Aanschaffen bodycams voor elke deurwaarder die zichtbaar worden gedragen met als doel preventieve werking tegen agressie van klanten;
- Kogelvrije vesten inventariseren en indien nodig aanvullend bestellen, zodat deze indien nodig gebruikt kunnen worden;
- Gasdetectiemeters inventariseren / laten keuren en indien nodig aanvullend bestellen, zodat ze indien nodig gebruikt kunnen worden;
- Noodknop (aan de broek) voor deurwaarders die in geval van nood kan worden ingedrukt met ingebouwde GPS-tracker;
- Doorlopende agressietrainingen (theorie en fysiek) voor deurwaarders;
- Beleid uitvaardigen dat er in de rijdende auto niet meer mobiel (ook niet handsfree) mag worden gebeld en de tablet niet mag worden gebruikt;
- In operationele applicatie (Nexus) actuele informatie over inschatting gevaar op agressie bij een bepaalde klant opnemen. De deurwaarder kan dan vooraf inschatten welke maatregelen tegen mogelijke agressie er getroffen kunnen worden voor de situatie ter plekke.



- Clean desk policy herintroduceren en handhaven;
- Beeldschermen bij buitenramen begane grond zo plaatsen dat er niet van buiten naar binnen op gekeken kan worden / of ramen blinderen op de begane grond;
- Explotenkast (met officiële documenten) van de deurwaarders op slot of de explotenkast weghalen, zodat externe bezoekers hiertoe geen toegang hebben;
- Specifieke E-learning module datalekken ontwikkelen;
- Data protection impact assessments (DPIA) uitvoeren daar waar nodig c.q. wettelijk verplicht (en beoordeling uitvoeren van het effect van een beoogde verwerkingsactiviteit die een hoog risico inhoudt voor de bescherming van persoonsgegevens);
- Procedure omtrent datalekken blijvend intern onder de aandacht brengen;
- Datalekregister up to date houden;
- Standaard formulier voor registratie en analyse van datalekken implementeren om makkelijker en betere oorzakenanalyses te kunnen maken om verbeterpunten eruit te kunnen destilleren;
- Verwerkersovereenkomsten afsluiten met onze leveranciers (en waarbij persoonsgegevens worden verwerkt).



4. Verbeteren voorkomen van datalekken

- Elke maand een concreet voorbeeld van een datalek publiceren op intranet (kan zowel intern als extern voorbeeld zijn) om het bewustzijn te vergroten;

5. Nastreven hoog niveau van (technische) informatiebeveiliging (systemen)

Naast het menselijk handelen is het van groot belang dat de data in de systemen van GGN zeer goed zijn beveiligd. Daartoe dient aan een aantal beveiligingseisen te worden voldaan welke voor een groot deel zijn opgenomen in de ISO 27001 norm alsmede de Baseline Informatiebeveiliging overheid (BIO). Daarnaast worden er soms door opdrachtgevers aanvullende eisen gesteld aan de informatiebeveiliging van GGN. Daartoe dienen de systemen volgens deze eisen te worden ingericht.

Tevens zijn de volgende zaken van belang:

- Het behouden van het ISO 27001 certificaat om aan te kunnen tonen aan dat GGN aan het hoge niveau van (technische) informatiebeveiliging voldoet;
- De ISO 27001 uitbreiden met de ISO 27701 (dit is een set extra controls op het gebied van informatiebeveiliging);
- Implementatie van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid welke op onderdelen strengere eisen hanteert dan de ISO 27001. GGN wil deze strengere norm hanteren mede gezien het feit dat dit ook wordt geëist door een aantal opdrachtgevers (denk aan Gemeenten);
- Implementatie en borging van het proces van uitvoeren van DPIA's (Data Protection Impact Analyse) teneinde de risico's op het gebied van privacy en dataprotectie te beheersen;
- Het register van verwerkingsactiviteiten up to date houden;
- Blijvend voldoen aan de AVG;
- Implementatie van de Privacy gedragscode KBvG