

BELEID

Versie 2.0 – november 2021

MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

INHOUDSOPGAVE

1.	BEGRIPPENLIJST.....	1
2.	SAMENVATTING.....	3
3.	INLEIDING.....	4
4.	STAKEHOLDERS	6
5.	THEMA'S MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN.....	7
5.1	MILIEU.....	7
5.1.1	Waarom aandacht voor milieu?.....	7
5.1.2	Wat doen we?	7
5.1.3	Wat zijn onze ambities?	9
5.1.4	Aan de slag!	9
5.2	DIENSTVERLENING.....	10
5.2.1	Waarom aandacht voor dienstverlening?	10
5.2.2	Wat doen we?	10
5.2.3	Wat zijn onze ambities?	12
5.2.4	Aan de slag!	12
5.3	WERKGEVERSCHAP.....	14
5.3.1	Waarom aandacht voor werkgeverschap?.....	14
5.3.2	Wat doen we?	14
5.3.3	Wat zijn onze ambities?	15
5.3.4	Aan de slag!	15
5.4	Veiligheid en privacy.....	18
5.4.1	Waarom aandacht voor veiligheid en privacy?	18
5.4.2	Wat doen we?	18
5.4.3	Wat zijn onze ambities?	20
5.4.4	Aan de slag!	20

1. BEGRIPPENLIJST

In dit beleid gelden de navolgende termen en definities, waarbij aansluiting is gezocht bij de NEN-ISO/IEC 26000, als ook 9001, 27000, 27001, 27002, 27701 en 31000 normen:

3 P's	<i>People, Planet, Profit/Prosperity</i> . Methodiek om aan te duiden dat er een belang is voor een goede balans tussen het maken van winst en sociale en ecologische doelen.
Bedrijf of organisatie	De partij die ervoor verantwoordelijk is dat processen voor productie, handel en/of dienstverlening bij voortduring voldoen aan de eisen waarop de kwalificatie is gebaseerd.
Certificatie	Een certificaat verklaart dat er aan een vastgestelde norm wordt voldaan.
Beroepsorganisatie	Een beroepsorganisatie is een groep personen met eenzelfde soort opleiding en/of beroep, die zich hebben aaneengesloten.
Concurrenten	Bedrijven en organisaties die hetzelfde doel willen bereiken of dezelfde dienst leveren als de eigen organisatie.
Coöperatie	Rechtspersoon Coöperatieve Vereniging, betreffende GGN Coöperatief U.A.
Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen (Sustainable Development Goals)	De duurzame ontwikkelingsdoelstellingen vastgesteld in 2016 door de Verenigde Naties als duurzame ontwikkelingsagenda voor 2030, bestaande uit 17 doelstellingen en 169 onderliggende targets om de doelen te operationaliseren.
International Organization for Standardization (ISO)	De Internationale Organisatie voor Standaardisatie is een internationale organisatie die normen vaststelt.
ISO 26000	De internationale ISO-norm (richtlijn) die zich richt op het maatschappelijk verantwoord ondernemen. De norm biedt organisaties en bedrijven handvesten bij de uitvoering hiervan. Deze norm is <u>niet</u> certificeerbaar.
Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG)	De publiekrechtelijke beroepsorganisatie voor gerechtsdeurwaarders in Nederland die zorg draagt voor de goede beroepsuitoefening en de bevordering van de vakbekwaamheid van haar leden.
Klanten	Debiteuren. Afnemers van het product van de opdrachtgevers met een betalingsachterstand.
Leden	Deelnemers in de Coöperatie.
Leveranciers	Bedrijven en organisaties die goederen of diensten levert aan de organisatie in ruil voor geld.
Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)	Een vorm van ondernemen gericht op economische prestaties (<i>profit</i>), met respect voor de sociale kant (<i>people</i>), binnen de ecologische randvoorwaarden (<i>planet</i>): de triple-P-benadering. De organisatie heeft daarmee de voor de effecten van haar besluiten en activiteiten op de maatschappij en het milieu.
Managementsysteem	Het geheel van samenhangende of elkaar beïnvloedende elementen van een organisatie om een beleid en doelstellingen vast te stellen alsmede processen om die doelstellingen te bereiken.
Medewerkers	Werknemers van een bedrijf of organisatie.
MVO-Prestatieladder	Een norm waarvoor organisaties zich kunnen laten certificeren.

MVO-thema

Een onderwerp (issue) dat van belang is voor maatschappelijke verantwoordelijkheid. De ISO 26000 norm en de MVO Prestatieladder kennen zeven kernthema's:

- I Behoorlijk bestuur;
- II Goed werkgeverschap;
- III Mensenrechten;
- IV Eerlijk zaken doen;
- V Consumenten aangelegenheden;
- VI Circulaire economie en klimaatverandering;
- VII Betrokkenheid bij een ontwikkeling van de samenleving.

Deze zeven kernthema's zijn onderverdeeld in 31 MVO-thema's.

MVO-zelfverklaring

Een verklaring van een bedrijf of organisatie voor het kenbaar maken dat zij de ISO 26000 norm implementeert bij het MVO-ambities ten behoeve van alle belanghebbenden.

Stakeholders

Een belanghebbende of stakeholder is een persoon of organisatie die invloed ondervindt of zelf invloed kan uitoefenen op een specifieke organisatie, een overheidsbesluit, een nieuw product of een project.

Ondernemingsraad (OR)

Een inspraak- en medezeggenschapsorgaan binnen een bedrijf, dat bestaat uit medewerkers die namens het personeel overleg voeren met de werkgever over het ondernemingsbeleid en de personeelsbelangen.

Opdrachtgever

Bedrijven en organisaties met openstaande vorderingen op klanten, die incassodienstverlening afnemen ter inning van deze openstaande vorderingen – op basis van een overeenkomst.

Overheid

Het hoogste bevoegd gezag voor het land, provincie en gemeente.

Raad van Commissarissen (RvC)

Het toezichthoudende orgaan van een bedrijf dat zorg draagt voor het toezicht op het beleid van het bestuur.

MVO

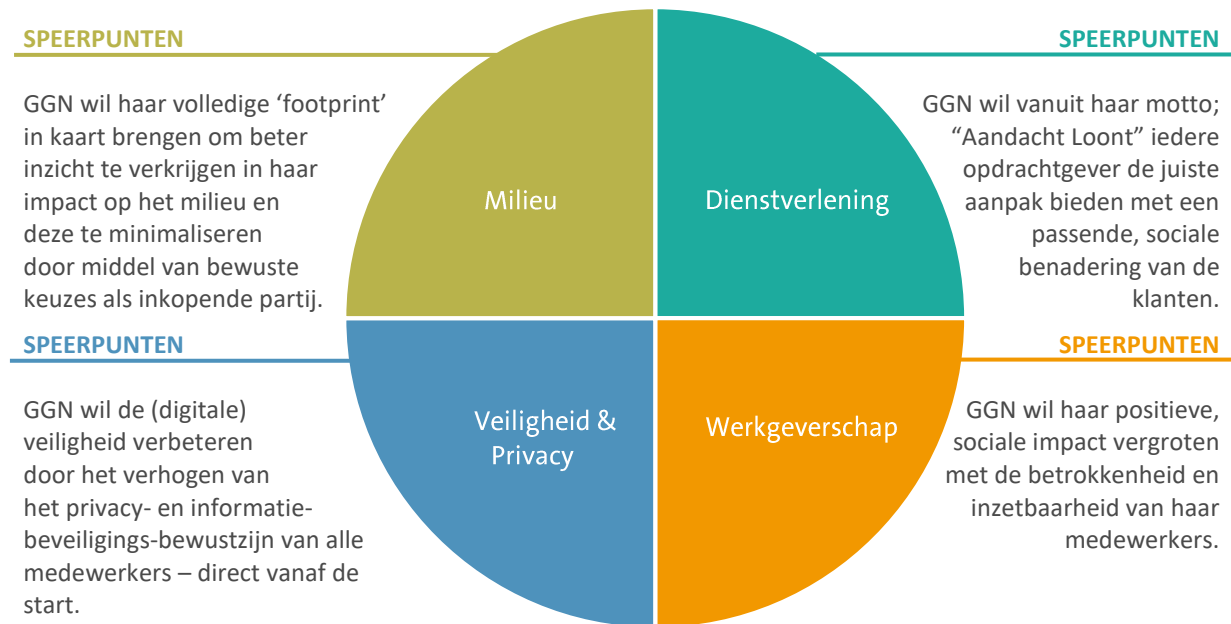
Maatschappelijk verantwoord ondernemen



2. SAMENVATTING

GGN ziet het als haar verantwoordelijkheid om positief bij te dragen aan de maatschappij. Hiertoe hebben wij dit beleid voor Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) opgesteld. Niet vanuit verplichtingen of verwachtingen van onze opdrachtgevers of de markt, maar omdat wij geloven dat een intrinsieke motivatie van onze medewerkers en dit 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.

De onderwerpen en ambities van GGN zijn gedefinieerd aan de hand van de ISO 26000 norm. Deze onderwerpen zijn geprioriteerd en gegroepeerd in vier thema's. In Figuur 1 zijn deze thema's weergegeven met de daarbij bepaalde speerpunten voor ons MVO.



Figuur 1: Speerpunten MVO

3. INLEIDING

Binnen de sector heeft er de afgelopen jaren een verschuiving plaatsgevonden: van resultaat-incasso naar menselijke-maat-incasso. 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.

Wij zijn ons hier maar al te goed van bewust. Als marktleider hebben wij ons dan ook progressief ontwikkeld op het gebied van Maatschappelijk Verantwoord Incasseren. Door ons te verdiepen in de mens bij het voorkomen en oplossen van problematische schulden, waarmee wij ons werk op een maatschappelijk verantwoorde manier kunnen 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. Dit alles binnen onze strategie en marktpositionering: Aandacht Loont”. In deze strategie staan maatschappelijke betrokkenheid en duurzame oplossingen voor mensen met schulden centraal.

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.

Vanuit onze intrinsieke motivatie en de verantwoordelijkheid om positief bij te dragen aan de maatschappij, hebben wij gewerkt aan een breed gedragen en toekomstbestendig MVO-beleid.

Uitgangspunt: GGN ambieert een MVO-positie vanuit intrinsieke motivatie



Figuur 2: Mate van MVO 'volwassenheid'

Voor de totstandkoming van het MVO-beleid zijn gesprekken gevoerd en is inspiratie opgedaan bij een heel aantal medewerkers met verschillende rollen en vanuit verschillende afdelingen binnen de organisatie. Er zijn workshops houden met medewerkers en directie en er is gezocht naar samenwerking met adviseurs en experts op het vakgebied van MVO. Uiteindelijk is de basis voor het MVO-beleid is gelegd in een samenwerking van GGN met de externe expertise van de duurzaamheidsafdeling van adviesbureau Berenschot in 2019.

In dit MVO-beleid zijn onze ambities en onderwerpen geprioriteerd en gegroepeerd tot vier thema's. 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. Daarnaast is dit afgezet tegen de 3 P's; *People, Planet* en *Profit/Prosperity*.

Voor GGN zijn de vier thema's:

- 1. Milieu (*planet*);**
- 2. Dienstverlening (*profit/prosperity, people*);**
- 3. Werkgeverschap (*people*);**
- 4. Veiligheid en Privacy (*people*).**

Vervolgens hebben wij deze thema's beoordeeld ten aanzien van de Duurzame Ontwikkelingsdoelstellingen (Sustainable Development Goals) (SDG's) van de Verenigde Naties. Een vastgestelde set van 17 mondiale doelen voor duurzame ontwikkeling voor 2030.

De voornaamste die wij hierbij hebben onderkent, zijn:

- | | |
|----|--|
| 3 | Goede gezondheid en welzijn; |
| 5 | Gendergelijkheid; |
| 8 | Waardig werk en economische groei; |
| 10 | Ongelijkheid verminderen; |
| 12 | Verantwoorde productie en consumptie; en |
| 13 | Klimaatactie. |

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.

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.

ISO 26000

Dit is dé internationale richtlijn voor maatschappelijk verantwoord ondernemen. Deze standaard staat aan de basis van alle certificaten gerelateerd aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, waarbij de maatschappelijk verantwoordelijkheid wordt benaderd vanuit 7 principes en 7 Kernthema's:

- | | |
|-----|---|
| I | Behoorlijk bestuur |
| II | Goed werkgeverschap |
| III | Mensenrechten |
| IV | Eerlijk zaken doen |
| V | Consumenten aangelegenheden |
| VI | Circulaire economie en klimaatverandering |
| VII | Betrokkenheid bij een ontwikkeling van de samenleving |

4. STAKEHOLDERS

De invoering van het MVO-beleid is een proces waarbij meerdere stakeholders betrokken zijn. In Figuur 3 – hieronder – zijn de stakeholders weergegeven.



Figuur 3: Stakeholders GGN

5. THEMA'S MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

5.1 MILIEU

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

5.1.1 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.

Het thema milieu sluit aan op ISO 26000 Kernthema:

- VI: Circulaire economie en klimaatverandering (Milieu).

5.1.2 Wat doen we?

Wij voeren al verschillende acties en maatregelen uit op het gebied van duurzaamheid en milieu, waarmee we invulling geven aan kernthema VI en SDG 13. De acties en maatregelen hebben wij 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 audit-plicht.

Duurzame kantoorruimte

In de afgelopen zeven jaren is het aantal vestigingen teruggebracht van 27 naar 6. Hiertoe is – sinds de publicatie van het vorige MVO-Beleid in september 2020 – het aantal vestigingen met nog eens twee teruggebracht door middel van de sluiting van het voormalige hoofdkantoor in Utrecht en de vestiging in Amsterdam. Per 2022 wordt ook de vestiging Utrecht gesloten.

Wij zijn géén eigenaar van de gebruikte kantoorpanden, maar huren de werklocaties. De vestiging Tilburg is per september 2020 verhuisd naar een nieuwe locatie. Deze locatie heeft energielabel B, maar hierbij wordt door de pandeigenaar gewerkt aan een A label. Voor één van de zes gehuurde werklocaties zijn we zelf verantwoordelijk voor de afname van energie. Hiertoe is een overeenkomst gesloten met leverancier Total Gas & Power voor levering van ‘groene’ stroom. Voor de andere gehuurde vestigingen is met verhuurders onderhandeld over gebruik van energie uit hernieuwbare bronnen.

Verdere initiatieven en maatregelen voor de duurzame kantoorruimte:

- Voor de inrichting van onze vestigingen zijn materialen en meubels hergebruikt uit vestigingen die inmiddels gesloten zijn;
- Toiletten zijn gedeeltelijk voorzien van een waterbesparende knop;
- Onze schoonmaakorganisatie gebruikt minder milieubelastende schoonmaakmaterialen; en
- Onze kantoorproducten kopen we groen in. Het papier, zowel blanco als GGN-briefpapier voldoet aan de norm “Groen”.

Terugdringen energieverbruik en CO₂-uitstoot

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 is in de afgelopen 5 jaar met ruim 60% afgenomen.

Verdere maatregelen voor het voorkomen van onnodig energieverbruik:

- De vestigingen beschikken over automatische verlichting, die bij afwezigheid van personen/beweging na 15 minuten automatisch uitschakelt;
- Bij de sluitrondes van het beveiligingsbedrijf wordt bij alle vestiging gecontroleerd op verlichting, verwarming, alarm en sluiting van ramen en deuren.

CO₂ neutrale postverzending en terugdringen papierverbruik

Wij versturen 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 bezorger PostNL om CO₂-uitstoot te neutraliseren. Op deze manier beperken we de negatieve invloed van onze post. Het aantal fysieke poststukken dat we versturen 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 – reeds in 2016 – gestelde doelstelling is de afgelopen 5 jaren voor 100% gehaald. Ondanks dat hebben we ook bewustwordingscampagnes gehouden; “is afdrukken noodzakelijk?”. In 2021 is het printerpark vervangen. Hierbij is het aantal printers teruggebracht. Dit lagere aantal aan moderne machines draagt bij aan het terugbrengen van het energieverbruik en de uitstoot.

Onze directie is sinds december 2018 volledig papierloos. Met de implementatie van iBabs beschikken zij digitaal over hun informatie om te vergaderen.

De deurwaarders beschikken over een Deurwaarders-tablet, waarmee het gebruik van papier hebben teruggebracht tot het papier benodigd voor de exploten bij de ambtshandelingen.

Wagenpark

De CO₂-uitstoot die wij veroorzaken is voor meer dan de helft afkomstig vanuit ons wagenpark. Door een afname van het aantal medewerkers met een leaseauto – waarbij het aantal leaseauto's is teruggebracht van 100 naar 85 – en 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.

Afgelegde kilometers

De kilometers die met ons wagenpark worden afgelegd, hebben wij teruggebracht met de implementatie van de Deurwaarders-tablet en de Centrale planning. Vanuit de Deurwaarders-tablet, waarin gewerkt wordt met Google Maps, is het aantal kilometer teruggebracht en door middel van de centrale planning worden efficiënte routes voorbereid, om dit nog verder te beperken.

Met de uitrol van de Centrale planning (en beschikbaarheid van printers bij de deurwaarders thuis) hebben we er ook voor gezorgd dat de deurwaarders 's ochtends automatisch hun exploten en route kunnen printen, waardoor extra autoritten naar een vestiging zijn voorkomen.

De kilometers van onze andere medewerkers hebben wij ook kunnen beperken door investering in betere overlegfaciliteit, zoals videovergadering (AV middelen), waarmee het aantal kilometers tussen vestigingen ook is teruggebracht.

Thuiswerkbeleid

Wij faciliteerden reeds de mogelijkheid voor medewerkers (in bepaalde functies) om thuis te werken. Mede ingegeven door de situatie in 2020 en 2021 hebben wij het thuiswerkbeleid versneld uitgebreid en het thuiswerken gestimuleerd. In het thuiswerkbeleid gaan we uit van het 'hybride werken', met een verdeling van 50% aanwezigheid op locatie. Zoals hiervoor al aangegeven hebben we deurwaarders, maar ook andere medewerkers de middelen verstrekt om vanuit huis te kunnen werken. Hiermee kunnen de CO₂-uitstoot vanuit vervoer van/naar werk verder beperken.

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.

Er zijn sindsdien al honderden kilo's plastic ingezameld.

5.1.3 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		Streefmoment
1.	Beleid energiebesparing	2022
2.	Beoordelen en verbeteren inkoopbeleid	2021
3.	Elektrificatie wagenpark	2022

5.1.4 Aan de slag!

Vanuit deze ambities is al een aantal concrete initiatieven voortgekomen.

Initiatieven

1. Beleid energiebesparing

Als onderdeel van onze EED-audit gaan we aan de slag met een plan van aanpak voor het verder terugdringen van het energieverbruik. Hiertoe gaan we uit van een nul-meeting op het verbruik van energie, brandstof, CO₂-uitstoot en het verbruik van papier.

Het beleid brengen we – voor verder bewustwording – actief onder de aandacht bij onze medewerkers. Vanuit een online enquête onder 150 medewerkers is reeds gebleken dat beleid en milieu belangrijke onderwerpen zijn.

2. 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 (2021 t/m 2025) geven we met onze leveranciers invulling aan onze ambities op langere termijn.

3. Elektrificatie wagenpark

Wij onderzoeken de mogelijkheid tot het (gefaseerd) vervangen van het wagenpark door elektrische auto's. Hiertoe gaan we een marktverkenning uitvoeren en in gesprek met leasemaatschappijen over de mogelijkheden van een elektrisch wagenpark. Hierbij speelt het bereik (de actieradius) van de beschikbare elektrische auto's een belangrijke rol. Deze moet minimaal 500 km zijn, om de werkzaamheden van de deurwaarders niet te belemmeren. Tevens is er instemming nodig vanuit de Directie en Ondernemingsraad.

5.2 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.”

5.2.1 Waarom aandacht voor dienstverlening?

Onder het thema dienstverlening verstaat GGN de manier waarop zij haar dienstverlening uitvoert. Het gaat hier om de wijze waarop GGN zich presenteert aan en omgaat met al haar stakeholders, zoals klanten, 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.

Het thema dienstverlening sluit aan op ISO 26000 Kerntema's:

- I: Behoorlijk bestuur;
- II: Goed werkgeverschap;
- III: Mensenrechten;
- IV: Eerlijk zaken doen; en
- VII: Betrokkenheid bij en ontwikkeling van de samenleving.

5.2.2 Wat doen we?

Wij zijn als gerechtsdeurwaardersorganisatie gehouden aan de Kwaliteitsnormen van de beroepsorganisatie; de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG). Voor ons is het voldoen aan deze normen een minimum, waar wij streven naar een optimale dienstverlening – passend bij de behoeften van de opdrachtgevers.

Vanuit de behoeften van de opdrachtgevers zien wij toenemende belangstelling voor onze naleving van wet- en regelgeving, met name omtrent de informatiebeveiliging en privacy, in verband met de grote hoeveelheid van vertrouwelijke gegevens die wij verkrijgen. Naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) neemt dan ook een belangrijke plaats in. Hier wordt verder op ingegaan bij het onderdeel Veiligheid en privacy.

Wij streven naar het continu verbeteren van onze dienstverlening. Een belangrijke leidraad hierbij is publieke opinie. GGN heeft daarom aandacht voor de mening van haar klanten, opdrachtgevers en andere stakeholders en hiertoe verrichten wij klant- en opdrachtgeverstevredenheidsonderzoeken als ook imago-onderzoeken.

Door middel van verschillende A3-projecten werken we aan LEAN-verbetertrajecten om de dienstverlening te optimaliseren en hierbij een eerlijke, klant- en servicegerichte dienstverlening te realiseren. Binnen het programma “Aandacht loont” en met behulp van LEAN zijn de volgende initiatieven uitgevoerd:

Klantgericht werken

Na succesvolle pilots in 2019 en 2020 zijn we in Q4 2020 gestart met onze vernieuwde aanpak met klantgericht werken. In deze aanpak stellen wij de klant centraal. Vanuit een team behandelen de medewerkers het gehele incassotraject. Met deze behandeling zijn zij volledig op de hoogte van de klanten de status van alle dossiers. Hierdoor kan de behandeling op een effectievere wijze plaatsvinden, afgestemd op de klantsituatie leidende tot de beste oplossing en resultaten.

Onze medewerkers zijn vanuit het klantgericht werken naast aanspreekpunt voor de klanten ook aanspreekpunt voor de opdrachtgevers.

Aanpak op maat

Voor ons houdt incasso meer in dan zo snel mogelijk het geld ontvangen ten behoeve van onze opdrachtgevers. Wij willen niet alleen schulden innen, wij willen problematische schulden voorkomen in de toekomst. Daarom helpen we bij het oplossen van schulden vanaf een zo vroeg mogelijk stadium, met persoonlijke aandacht voor de mens achter de schuld. Wij geloven dat dit in het belang is van onze opdrachtgevers, de klanten en de rest van de samenleving. Daartoe hebben wij "Persoonsgericht incasseren" geïmplementeerd.

Onze aanpak is gedreven door data en ervaringen in het verleden en heden en gericht op de toekomst. Op basis van deze data hebben wij de klanten verdeeld in vijf verschillende persona's op basis van hun (betaal)gedrag volgens willen- en kunnen-betalen.



De persona's zijn niet statisch, maar worden continu aangescherpt en geoptimaliseerd vanuit automatisering, maar ook met behulp van feedback van onze deurwaarders, opdrachtgevers en de mensen met betalingsachterstanden en in samenwerking met de wetenschap. Dit helpt om in te spelen op de situatie van de klant en een passende oplossing te bieden.

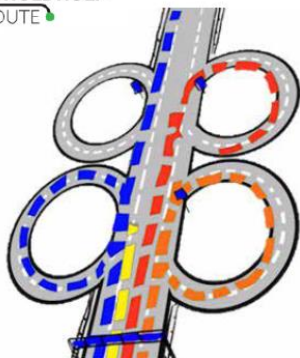
Hulpaanbod

GGN heeft een leaflet waarin verschillende hulpinstanties, waaronder juridische hulp en (gemeentelijke) schuldhulp zijn opgenomen. Deze reiken we uit aan klanten die daar behoefte aan hebben. 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.

Wij zijn sinds 2019 aangesloten bij de Nederlandse Schuldhulproute (NSR). Dit is een initiatief dat zich richt op minder versnippering in de hulpverlening voor klanten met (beginnende) financiële problemen. In 2020 hebben wij de samenwerking met Geldfit versterkt. Hiertoe zijn we actief gaan doorverwijzen naar dit startpunt van de NSR via onze klantkanalen – op het moment dat (beginnende) betalingsproblemen worden geïdentificeerd. Onze medewerkers zijn hiervoor getraind in het aanbieden van de hulp.

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.

NEDERLANDSE
SCHULDHULP
ROUTE



Vanuit de NSR bieden wij passende hulp vanuit:

- de gratis schuldenhulplijn 0800 – 8115;
- Geldfit.nl;
- Geldfit Zakelijk;
- Fikks;
- Timing.

Fikks

Fikks is een app waarmee klanten die hulp nodig hebben bij hun financiële zaken, in contact kunnen komen met een buddy die hen helpt. In het contact met het klanten wijzen wij hen op deze mogelijkheid.

Timing

Timing is een uitzendbureau waarmee wij sinds 2019 een directe lijn hebben. Wij bieden klanten de mogelijkheid om direct doorverbonden te worden met Timing om zo via hen aan werk te komen.

5.2.3 Wat zijn onze ambities?

GGN ziet de incassodienstverlening per definitie als het bieden van passende hulp, zowel aan klanten als aan opdrachtgevers.

Aan klanten willen wij een zo positief mogelijke ervaring met incasso bieden. Daarbij is de rol van gerechtsdeurwaarder niet langer uitsluitend voor het innen van schulden, maar ook gericht op het voorkomen en oplossen van problematische schulden. Dit betekent echter meer dan naar de cijfers kijken. Schulden zijn namelijk vaak een gevolg van dieperliggende problemen.

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

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

Onze ambities ten aanzien van de dienstverlening komen voort vanuit hetgeen hiervoor is beschreven. Vanuit de “Aandacht loont” filosofie willen wij dit verder verbeteren. Dit leidt tot het volgende:

Ambitie		Streefmoment
1	Passende hulp bieden	Q4 2021
2	Gedifferentieerd benaderen	2021
3	Vergroten bereikbaarheid	2022
4	Heldere communicatie	2022
5	Ervaringsdeskundige betrekken	2021

5.2.4 Aan de slag!

Vanuit deze ambities is al een aantal concrete initiatieven voortgekomen.

Initiatieven

1. Passende hulp bieden

Met passende hulp willen we de klant perspectief bieden en in beweging brengen tot structurele zelfredzaamheid op de langere termijn. Hiermee streven wij onze missie na en het is de kern waarom “Aandacht loont”.

Hiervoor is samenwerking nodig. Wij moeten met de opdrachtgevers de situatie bespreken en afspraken maken die gericht zijn op het maatschappelijk verantwoord incasseren. Zo kunnen we klanten – die het nodig hebben – even de ruimte bieden, waar zij op de langere termijn juist beter aan hun verplichtingen kunnen voldoen.

Onze rol in de hulp ligt vooral op het contact maken en klanten actief doorverwijzen. Dit doen we aan de telefoon, bij deurwaardersbezoeken in het gerechtelijke traject, maar ook door thuisbezoeken eerder in het traject. Ervaring leert dat klanten vaak te lang wachten met hulp inschakelen en dat het initiatief aan hen laten niet werkt. Wij kunnen juist dat eerste stapje zetten, waardoor ze in beweging gaan komen en hulp accepteren/vragen. Vanuit onze samenwerking met de Nederlandse Schuldhulprouwe kunnen we in de uitvoering van de hulp de klant in contact brengen met gespecialiseerde partners, zoals Geldfit, Timing en Fikks.

Per Q4 2021 richten we ons op de sluiten van het Convenant Minnelijke Schuldhulpverlening met de NVVK. De NVVK is de branchevereniging voor schuldhulp en financiële dienstverlening en vertegenwoordigt ruim 90% van alle schuldhulpverlenende organisaties. Het convenant is een samenwerkingsafpraak over het minnelijke traject van schuldhulpverlening dat met de werkafspraken Collectief Schuldregelen en aansluiting op het Schuldenknooppunt, als doel heeft dat we de gegevensuitwisseling met schuldhulpverleners versnellen, op basis van het afsprakenstelsel vanuit het convenant, zodat we de klant een snellere oplossing kunnen bieden voor hun financiële problemen vanaf vroegsignalering tot aan regeling en finale kwijting.

2. Gedifferentieerd benaderen

We gaan een verdere verdiepingsslag maken in onze persona's, met name in de groep niet- kunnens. 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.

3. Vergroten bereikbaarheid

De bereikbaarheid van onze organisatie is essentieel om in contact te komen met klanten en opdrachtgevers. Het zorgt voor de mogelijkheid tot het maken van afspraken en het vinden van oplossingen.

Vanuit onze operatie en met name het Contact Center moeten we er voor zorgen dat de beschikbare middelen zo efficiënt mogelijk worden ingezet, om het bereik (in-/outbound) te verhogen.

In de wijze van communicatie en de manier waarop wij met klanten in contact komen moeten wij ook kijken naar de voorkeuren van de klanten en de populariteit van het kanaal, zodat we de beste inschatting kunnen maken voor benadering van de klant.

4. Heldere communicatie

Wij zijn van mening dat heldere, passende communicatie bijdraagt aan een beter onderling begrip tussen klant en GGN. Daartoe moeten wij de communicatie op het juiste niveau stellen, met als uitgangspunt B1 niveau. Dit vergroot de begrijpelijkheid en voorkomt onnodig gebruik van juridische termen/jargon. Hiermee willen wij de klant beter bereiken.

Wij herzien hiertoe ons gehele brievenboek en dit moet bij implementatie van ons nieuwe systeem Nexus gereed zijn.

5. Ervaringsdeskundige betrekken

We gaan vaker ervaringsdeskundigen inschakelen en hen om feedback vragen. Eerder hebben we dit al vormgegeven door een ervaringsdeskundige te laten spreken op het klantevent en in 2021 met een bekende spreker op de Credit Expo. Op deze manier willen we de andere kant van de medaille ook aandacht geven. De hiervoor benoemde aangepaste klantcommunicatie toetsen we bij onze klanten. Verder werken we samen met sociale partners om deelnemers daarvan in te zetten als klantpanel om meer begrip te kweken voor de positie van klanten.

5.3 WERKGEVERSHIP

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



Aandacht



Daadkracht



Vooruitstrevend

5.3.1 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. Wij sturen op een transparante bedrijfscultuur en -structuur waarbinnen alle interne stakeholders hun verantwoordelijkheid kunnen nemen. Wij stellen onze 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 ISO 26000 kernthema's:

- I: Behoorlijk bestuur;
- II: Goed werkgeverschap.

5.3.2 Wat doen we?

Goed werkgeverschap is geen nieuw thema, maar is een basis van waaruit de algemene rechtsbeginselen vanuit het arbeidsrecht en de rechtspraak, zoals het gelijkheidsbeginsel en het vertrouwensbeginsel, invulling krijgen. Daarbij verstaan wij binnen dit beleid onder goed werkgeverschap ook betrokkenheid, ontwikkeling en inzetbaarheid. Betrokken medewerkers zijn troost op hun werkgever

Wij zijn op diverse manieren bezig met ons werkgeverschap. In 2019 is gestart met het programma ‘Aandacht loont’, wat ook inhoud aandacht voor onze medewerkers. Met een motiverende werkomgeving, waarin sprake is van vertrouwen en heldere doelstellingen zorgen wij voor een prettige en aantrekkelijke omgeving om in te werken. Dit zorgt er ook voor dat onze medewerkers bereid zijn een stapje extra te zetten. Van hieruit optimaliseren wij het werkgeverschap steeds verder en het nodige is al gerealiseerd:

Inclusiviteit

Wij hebben een beleid met gelijke kansen voor alle medewerkers binnen de organisatie. Medewerker moeten hierbij zich zelf kunnen zijn in een veilige werkomgeving, vrij vooroordelen, discriminatie of ander ongewenst gedrag. De organisatiecultuur en – structuur moet hier aan bijdragen en de medewerkers de ruimte bieden zich te ontwikkelen.

Binnen GGN is er daarnaast een gedragscode en er zijn vertrouwenspersonen aangesteld. Tevens bevorderen we de integriteit en is er een centraal meldpunt integriteit (CMI).

Hiermee geven wij invulling aan kernthema's II en III en SDG 5.

Betrokkenheid

Wij hebben een actieve Ondernemingsraad (OR) van waaruit we medezeggenschap faciliteren. Dit past kernthema II en SDG 8.

Met de uitkomsten vanuit het jaarlijkse betrokkenheidsonderzoek hebben we een belangrijke graadmeter voor goed werkgeverschap. Betrokken medewerkers zijn trots op hun werkgever. Door middel van periodieke 'Pulsmetingen' onderzoeken we ook de medewerkerstevredenheid, om te achterhalen wat mogelijke verbeterpunten zijn en hoe we die kunnen aanpakken.

Ontwikkeling

We beschikken over:

- Intern ontwikkelingsprogramma opgebouwd uit leerstraten per afdeling/functie;
- Ontwikkelingsmogelijkheden en doorgroei vanuit functie- en gedragsprofielen;
- Continue leiderschapsontwikkeling in de vorm van coaching en training.

5.3.3 Wat zijn onze ambities?

GGN ziet het thema werkgeverschap als 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 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 blijven we een aantrekkelijke werkgever voor de huidige medewerkers en zijn we een aantrekkelijke werkgever voor potentiële nieuwe medewerkers.

Onze ambities voor goed werkgeverschap zijn als volgt:

Ambitie		Streefmoment
1.	Waarborgen van kernwaarden van de organisatie	2022
2.	Maatschappelijke projecten	2021
3.	Opleiding	2021
4.	Betrokkenheid	Continu
5.	Transparantie	Q2 2020

5.3.4 Aan de slag!

Vanuit deze ambities is al een aantal concrete initiatieven voortgekomen.

Initiatieven

1. Waarborgen van kernwaarden van de organisatie

De kernwaarden; "Aandacht, Daadkracht en Vooruitstrevend" dragen wij uit middels ons programma "Aandacht Loont". Vanuit een continu beleving moeten alle medewerkers deze kernwaarden (her)kennen en in staat zijn deze toe te passen in de praktijk bij hun dagelijkse werkzaamheden. Onder andere het voorbeeldgedrag van de Directie en het management moet hier aan bijdragen als ook het toepassen van de kernwaarden in diverse HR-instrumenten, zoals rol- en gedragsprofielen en de gesprekscyclus, leiden tot gewenst gedrag.

2. Maatschappelijke projecten

Wij bieden onze medewerkers de mogelijkheid om zich – gedurende een aantal uren per maand – in te zetten voor maatschappelijke projecten. Wij hebben een samenwerking met JINC, waarin jongeren kennis kunnen leren maken met economie en werk en een bliksemstage kunnen volgen of leren solliciteren.



Medewerkers kunnen zich ook beschikbaar stellen als (FiKKs) Buddy voor ondersteuning bij schuldenproblematiek.

3. Opleiding

Alle medewerker moeten volledig toegerust zijn voor het goed kunnen uitoefenen van hun functie. Per Q3 2021 is een nieuw onboarding programma uitgerold, waarmee nieuwe medewerkers direct vanaf de start een goede kennis krijgen over de organisatie, de werkzaamheden en de collega's. Hiermee wordt de basis gelegd voor hun loopbaan binnen GGN. Het onboarding programma wordt daarbij vervolgens aangevuld met e-learning modules voor het vergroten van de kennis.

Voor ieder medewerkers zijn er opleidingsmogelijkheden en hiertoe hebben wij intern leerstraten ontwikkeld waarmee de medewerkers ook informatie krijgen over de noodzakelijke kennis en kwaliteiten die benodigd zijn voor een specifieke taak en functie. Daarbij streven wij ernaar onze medewerkers zo breed mogelijk op te leiden zodat zij duurzaam en breed inzetbaar zijn.

4. Betrokkenheid

De betrokkenheid van onze medewerkers is een belangrijke graadmeter van ons werkgeverschap. Hiertoe meten wij jaarlijks de betrokkenheid van onze medewerkers. Belangrijker nog dan de meting en de uitkomsten zijn de vervolgacties die uitgezet vanuit medewerkers, leidinggevendenden en teams om de organisatie en betrokkenheid verder te vergroten. Vanuit ieder meting streven wij ernaar de betrokkenheid te verhogen.

5. Transparantie

Wij willen zo transparant mogelijk zijn richting onze medewerkers. Hiertoe hebben wij er sinds Q2 2020 voor gezorgd dat er een maandelijkse update wordt gegeven aan de medewerkers. De Directie licht in een bericht de recente, relevante (financiële) ontwikkelingen toe. Hierbij zijn verschillende communicatievormen toegepast:

- online-bijeenkomst;
- fysieke bijeenkomst;
- interactieve sessies; en
- intranet berichten.

5.4 Veiligheid en privacy

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

5.4.1 Waarom aandacht voor veiligheid en privacy?

Onder het thema veiligheid en privacy verstaat GGN het proactief waarborgen van de veiligheid en de privacy van haar klanten (debiteuren), opdrachtgevers en medewerkers. Het gaat hierbij zowel om de fysieke veiligheid als om de digitale veiligheid (data / persoonsgegevens). Bij fysieke veiligheid moet gedacht worden aan beschermingsmaatregelen bij activiteiten op de vestigingen en op straat – het werkveld van de deurwaarders. Bij digitale veiligheid gaat het onder andere om de betrouwbaarheid van de gebruikte systemen en opslag van eigen en extern verkregen data en de hieruit voortvloeiende informatie. Direct hieraan verbonden is het waarborgen van de privacy en het bewust omgaan met persoonsgegevens van de benoemde stakeholders. Dit alles is natuurlijk ook ingegeven vanuit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: “AVG”), die in heel Europa van toepassing is.

Het thema veiligheid en privacy staat hoog op de agenda van GGN. Het is daarbij ook een belangrijk onderdeel van dit MVO-beleid, gezien de relevantie en maatschappelijke importantie. Hiermee geven wij invulling aan Kernthema I. Naast het gegeven dat er strenge eisen zijn gesteld vanuit wet- en regelgeving (AVG) als ook vereisten vanuit onze opdrachtgevers, willen wij actief aantoonbaar maken hoe wij hiervoor zorg dragen vanuit maatschappelijke betrokkenheid, goed bestuur en goed werkgeverschap.

Het thema veiligheid en privacy sluit aan op ISO 26000 kernthema’s:

- I: Behoorlijk bestuur;
- II: Goed werkgeverschap;
- III: Mensenrechten;
- V: Consumenten aangelegenheden; en
- VII: Betrokkenheid bij ontwikkeling van de samenleving.

5.4.2 Wat doen we?

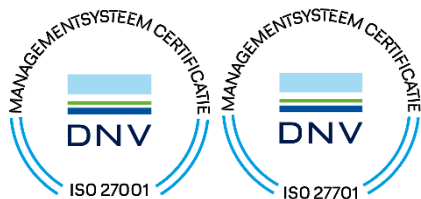
Wij verrichten het volgende op het gebied van veiligheid en privacy.

Certificeringen

Wij zijn al sinds 2012 in het bezit van een ISO 27001 certificaat. Door middel van deze certificering toont GGN haar beheersing van het informatiebeveiligingsmanagement aan volgens de normen vanuit deze internationale standaard omtrent het vaststellen, implementeren, bijhouden en continu verbeteren van het management systeem en het beoordelen en beheersen van informatiebeveiligingsrisico’s.

Met ingang van 2021 zijn wij ook in bezit van een ISO 27701 certificaat. Daarmee is één van de ambities – vanuit voorgaand jaar – gerealiseerd. Met deze certificering tonen wij zichtbaar aan dat we zorg gedragen voor de privacy van onze klanten en opdrachtgevers vanuit Kernthema V. Vanuit de normen van deze internationale standaard is het management systeem voor informatiebeveiliging uitgebreid met waarborgen omtrent de bescherming van persoonlijk identificeerbare informatie (“PII”).

Hiermee maken wij ons behoorlijk bestuur zichtbaar vanuit kernthema I.



De certificeringen worden toegekend in een cyclus van drie jaren, waarbij GGN jaarlijks een onafhankelijke audit laat uitvoeren door een externe audit. Hiermee geven wij onder andere invulling aan Kernthema I.

Functionaris voor de gegevensbescherming

Een functionaris voor de gegevensbescherming (FG) is een verlengstuk van de Autoriteit Persoonsgegevens; (AP) de Nederlandse toezichthouder in het kader van de nalevering van wettelijke regels voor bescherming van persoonsgegevens. Wij hebben een FG in dienst. Deze zorgt voor het toezicht op de toepassing en naleving van de AVG.



**AUTORITEIT
PERSOONSgegevens**

Intern beleid en procedures

Wij hebben inzake privacy en informatiebeveiliging beleid opgesteld, zoals 'Toegangsbeveiliging', 'Informatiebeveiliging', 'Privacy, data en gedrag'. Daarnaast hebben we procesbeschrijvingen voor het waarborgen van de 'Rechten van betrokkene' als ook het adequaat behandelen van onverhoopte datalekken. Daarbij onderhouden we een actueel Datalekregister. Tevens is het na te streven informatiebeveiligingsniveau bij calamiteiten gedefinieerd. Door middel van de informatieverstrekking, opleidingen en trainingen geven we invulling aan Kernthema II.

Bewustzijn

Het bewustzijn van onze medewerkers ten aanzien van risico's en waarborgen, met betrekking tot fysieke en digitale veiligheid, houden we op verschillende manieren op peil. Alle medewerkers worden voorzien van informatie omtrent privacy en informatie beveiliging via intranet en ontvangen trainingen op deze onderwerpen. Voor de deurwaarders maakt dit ook onderdeel uit van de Permanente Educatie (PE).

Voor de deurwaarders – en andere medewerkers die direct contact met derden onderhouden – worden specifieke agressietrainingen aangeboden ten behoeve van de veiligheid. Hiermee geeft GGN invulling aan Kernthema's II en III.

Veilig e-mailen

In het geval er informatie en documentatie moet worden uitgewisseld met externe, zoals opdrachtgevers of derden, kunnen wij veilig e-mail. Hiertoe hebben wij per Q4 2021 de applicatie Zivver geïmplementeerd. Door middel van een e-learning module zijn de medewerkers geïnstrueerd voor de toepassing, zodat zij weten wanneer zij dit moeten gebruiken en op welke manier.

Toegang en veiligheid vestigingen

Onze zes vestigingen zijn voorzien van adequate toegangsbeveiliging ter bescherming van de werkruimten, medewerkers, informatie en middelen. Alle medewerkers beschikken over toegewezen tokens voor toegang. Periodiek controleren we de in omloop zijnde tokens – vanuit een daarvoor ingestelde interne beheersingsmaatregel.

Bezoekers van de vestigingen worden – in daar voor bestemde ruimte – ontvangen en bezoekers die toegang moeten krijgen tot de werkruimten, dienen vooraf aangemeld te worden.

Op ieder van de vestigingen zijn er Bedrijfshulpverleners (BHV) aanwezig, die bij bepaalde calamiteiten optreden en hulp bieden.

Hiermee geven wij invulling aan kernthema II en SDG 16.

5.4.3 Wat zijn onze ambities?

GGN staat voor transparantie naar klanten, opdrachtgevers en derden. Wij moeten daarom duidelijk zijn over wat wij met onze informatie / data doen en waarom wij dat doen. Een belangrijke afweging hierbij is altijd het waarborgen van de veiligheid en privacy versus het bieden van hulp of hulp inschakelen. Wij streven er hierbij naar om de waarborgen omtrent veiligheid en privacy verder te professionaliseren en naar een zo hoog mogelijk niveau te brengen.

Belangrijke factoren om de veiligheid en privacy te waarborgen zijn; de beveiliging van panden en systemen, maar ook het menselijk handelen. Onze medewerkers wordt derhalve direct vanaf het begin geleerd om te gaan met veiligheid en privacy. Zij staan immers (digitaal) direct in contact met de stakeholders van GGN. Door hier aandacht aan te geven kunnen fouten worden voorkomen of de gevolgen ervan worden beperkt door snel en adequaat te handelen.

Dit betekent dat onze ambities in lijn liggen met de twee meest belangrijke pijlers van veiligheid en privacy:

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

Onze ambities in het optimaliseren van de veiligheid en privacy zijn als volgt:

Ambitie		Streefmoment
1.	Nastreven hoog niveau van (technische) informatiebeveiliging (systemen)	Continu
2.	Waarborgen van rechten van betrokkenen.	Continu
3.	Verbeteren voorkomen van datalekken.	Continu
4.	Educatie van medewerkers omtrent veiligheid en privacy.	Start Q4 2021 en dan continu
5.	Verbeteren veiligheid van medewerkers op de vestigingen en op staart.	Q4 2021

5.4.4 Aan de slag!

Vanuit deze ambities is al een aantal concrete initiatieven voortgekomen.

Initiatieven

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

Een hoog niveau van informatiebeveiliging bereiken wij vanuit het menselijk handelen en vanuit het beveiligen van onze systemen. Voor de beveiliging van de systemen gaan wij uit van de eisen die zijn opgenomen in de normen vanuit de internationale standaarden van de ISO als ook de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO). Daarnaast houden we rekening met specifieke eisen die worden gesteld door onze opdrachtgevers.

Concreet houdt dit in:

- GGN beschikt over een ISO 27001 certificering op het gebied van Informatiebeveiliging;
- GGN beschikt over een ISO 27701 certificering op het gebied van privacy. Dit vormt een uitbreiding op de ISO 27001, waarbij specifieke waarborgen zijn getroffen voor de beveiliging van de privacy;
- Verkrijgen van het predicaat 'Privacy-audit-proof' in 2022. Implementatie van het Privacy Control Framework, met integratie in het Internal Control Framework (ICF) van GGN, is gestart per Q2 2021;
- Blijvend voldoen aan de AVG;
- Nalevering van de Privacy gedragscode van het KBvG;
- Up-to-date houden van het register van verwerkingsactiviteiten;
- Borging van het proces omtrent informatiebeveiliging/dataprotectie en privacy inclusief risicoanalyses en Data Protection Impact Analyse (DPIA);
- Borging van de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) binnen de interne beheersing voor informatiebeveiliging in het ICF van GGN.

2. Waarborgen van rechten van betrokkenen

Hiertoe hebben wij gezorgd voor:

- Actieve informatievoorziening omtrent rechten van betrokkenen op het intranet van GGN, voor het vergroten van het bewustzijn van onze medewerkers;
- Implementatie van nieuwe duidelijke procesbeschrijvingen – ten behoeve van medewerkers, zodat wij op een adequate wijze tegemoet kunnen komen aan de rechten van betrokkenen.

3. Verbeteren voorkomen van datalekken

Het voorkomen van datalekken bereiken wij vanuit duidelijk over wat datalekken zijn en waar deze kunnen voorkomen en hoe ze kunnen ontstaan.

Daartoe hebben wij gezorgd voor:

- Actieve informatievoorziening omtrent informatiebeveiliging en privacy en datalekken op het intranet van GGN, voor het vergroten van het bewustzijn van onze medewerkers. Hierbij is sinds voorgaand jaar ook specifiek het bewustzijn omtrent het risico van datalekken vanuit een thuiswerk-situatie meegenomen, met aandacht voor het 'clean desk' en 'clear screen' beleid;
- Up-to-date houden van het proces datalekken met een eenduidig stroomschema voor de behandeling van een datalek – indien dit zich voordoet – voor iedere medewerker;
- Ontwikkeling van interne training en e-learning modules omtrent datalekken. Nieuwe trainingen worden uitgerold per Q1 2022;
- Up-to-date houden van datalekkenregister.

4. Educatie van medewerkers omtrent veiligheid en privacy

Een deel van de basis voor de benoemde initiatieven bij ons ambities voor veiligheid en privacy komt voort vanuit educatie. Het is ons doel om alle medewerkers binnen het dienstverband bewust om te leren gaan met veiligheid en privacy. Dit vangt aan bij start van het dienstverband en moet continu onderhouden worden.

Daartoe hebben wij gezorgd voor:

- Inventarisatie van alle beschikbare leermodule en uitbreiding van e-learning modules op noodzakelijke, gewenste en actuele onderwerpen;
- Actieve informatievoorziening omtrent veiligheid en privacy op het intranet van GGN, voor het vergroten van het bewustzijn van onze medewerkers.

5. Verbeteren veiligheid van medewerkers op de vestigingen en op straat.

Een veilige werkplek moet geboden worden aan iedere medewerker. Daarvoor wordt gezorgd door middel van:

- Een elektronisch toegangsbeveiligingssysteem met anonieme tokens, waarbij het eventuele verlies van een token niet kan leiden tot ongewenste, ongeautoriseerde toegang tot een van de vestigingen;
- Een aanmeldingsproces voor bezoekers per vestiging en bezoekerspasjes – zichtbaar te dragen op vestigingen;
- Een reserveringssysteem voor werkplekken per vestiging voor de medewerkers. Daarbij een richtlijn voor het minimaal aantal medewerkers op een vestiging ter voorkoming van het alleen aanwezig zijn op een vestiging;
- Up-to-date houden van het calamiteitenplan.

Een deurwaarder behoeft daarbij ook veiligheidsmaatregelen voor de werkzaamheden op straat. Daarvoor zijn er:

- Jaarlijkse agressietraining;
- 'Noodknop', die in geval van een incident kan worden ingedrukt en voorzien is van een GPS-tracker;
- Steekvrije/kogelvrij vesten voor inzet – indien nodig;
- Gasdetectiemeters voor inzet – indien nodig;
- Informatievoorziening – vanuit de dossierapplicatie – aan de deurwaarders over de mogelijke risico's omtrent agressie of incidenten, ten behoeve van een juiste voorbereiding op een bezoek op locatie.