



Aandacht loont écht

Jaarverslag 2021

Ook in 2021 liet GGN zien dat aandacht loont. De tevredenheid bij onze opdrachtgevers, klanten en collega's is hoog. Aandacht Loont betekent voor GGN een concrete stap naar verandering. Van dossier- naar klantgericht denken én werken. Wij geloven dat mensen hun betalingsverplichting in principe willen nakomen. We zien het als onze morele en wettelijk plicht om hierbij te helpen. Sterker nog: wij vinden dat schulden niet in de weg mogen staan om mee te kunnen doen in de maatschappij!



Onze belangrijkste rapportcijfers



94 %

Uit ons jaarlijkse imago-onderzoek blijkt dat 94% van de respondenten vindt dat de belofte 'aandacht loont' door ons wordt waargemaakt.



"In meerdere opzichten was 2021 een opmerkelijk jaar. De coronamaatregelen hadden op verschillende manieren impact op ons allemaal en dat vroeg flexibiliteit en extra inlevingsvermogen. Aandacht en persoonlijk contact bleken juist in deze periode onmiskenbaar belangrijk."

John Nootenboom – CEO



Het jaar 2021 in cijfers



484

Met 484 collega's (378 fte) helpen we dagelijks onze klanten met een oplossing die past bij hun persoonlijke situatie.



547.000

Iedere dag verwerken wij zo'n 2.100 telefoongesprekken. In 2021 waren dat er in totaal 547.000.



5.095

Wij verwezen in 2021, 5.095 consumenten én bedrijven op naar Geldfit om weer grip op hun geldzaken te krijgen.



GGN kent een positieve merkbeleving

De transitie van Mastering Credit naar Aandacht Loont is succesvol gebleken. In 2021 hebben we onderzoek gedaan naar merkbeleving en naamsbekendheid bij consumenten en opdrachtgevers. Daaruit bleek dat GGN op alle fronten en doelgroepen is gestegen in positieve merkbeleving en naamsbekendheid.



Ontwikkeling van onze belangrijkste diensten

In 2021 hebben we een groot deel van onze belangrijkste diensten verder geoptimaliseerd zodat ze nog beter aansluiten bij de wensen van onze opdrachtgevers.

Online Incasso

Steeds meer ondernemers weten onze online incasso oplossing te vinden. Hiermee maken we incasso eenvoudig en bereikbaar voor iedereen; van ZZP-er tot grote internationale speler.

Zakelijke vorderingen

In 2021 is het team dat enkel zakelijke vorderingen behandelt, verder geprofessionaliseerd. Hierdoor profiteren onze opdrachtgevers optimaal van de kennis en expertise binnen GGN.

International

Met steeds meer internationaal opererende bedrijven, wordt lokale kennis nog belangrijker. In 2021 hebben wij daarom ons internationale netwerk verder vergroot.