

DUURZAAMHEIDSBELEID



“GGN maakt incasseren menselijk én effectief: digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet. Zo bewijzen wij elke dag dat aandacht loont; voor klanten, opdrachtgevers én de samenleving.”

VOORWOORD

In dit document vindt u ons (GGN Mastering Credit B.V. (hierna: “GGN”)) Duurzaamheidsbeleid. Als incasso- en gerechtsdeurwaardersorganisatie, die midden in de samenleving staat, zien wij het als onze verantwoordelijkheid om positief bij te dragen aan de maatschappij. In deze verantwoordelijke rol tonen wij daadkracht, zodat wij uitgroeien tot pionier van de noodzakelijke cultuurverandering in de deurwaarderswereld, waar sociaal incasseren tot norm is verheven. Het is onze Missie om te ervoor te zorgen dat financiële afspraken worden nagekomen en klanten te motiveren hun schulden op te lossen en ze hulp te bieden op weg naar een schuldenvrij bestaan. In onze strategie staan maatschappelijke betrokkenheid en duurzame oplossingen voor mensen met schulden centraal.

Met ons Duurzaamheidsbeleid en door dit voortdurend uit te dragen, streven wij er naar de meest duurzame incasso- en deurwaardersorganisatie van Nederland te zijn. Voor structuur in onze inspanningen naar duurzaamheid zijn in dit beleid drie thema’s opgenomen: Milieu (Environment [E]), Sociaal (Social [S]) en Goed bestuur (Governance [G]). Per thema zijn vervolgens drie (3) aandachtsgebieden benoemd.

Wij doen het niet vanuit verplichting of verwachtingen van onze opdrachtgevers of de markt, maar omdat wij geloven dat een intrinsieke motivatie van onze collega’s de enige manier is om ons bedrijfsmodel geloofwaardig, onderscheidend en toekomstbestendig te houden en zo sociaal maatschappelijk en ecologisch impact te maken.

Chief Executive Officer

Dhr. A.R. (Arno) Flanderijn

Chief Financial Officer

Dhr. P. (Peter) ten Zijthoff

Chief Operational Officer

Dhr. D. (Dennis) Joustra

INLEIDING

GGN is een grote Nederlandse incasso- en gerechtsdeurwaardersorganisatie. Vanuit onze dienstverlening hebben wij te maken met een grote verscheidenheid aan mensen – klanten – die, vaak door omstandigheden, niet kunnen voldoen aan hun betalingsverplichtingen, betalingsachterstand hebben of problematische schulden hebben. Wij helpen klanten de schulden te betalen of problematische schulden te voorkomen, zodat zij financieel gezonder worden en blijven. Daarbij geloven wij in sociaal incasseren en hanteren klantgericht werken als standaard in onze dienstverlening om een persoonlijke, passende benadering te kiezen voor ieder type klant.

In 2020 hebben wij ons eerste Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)-Beleid geformuleerd gericht op vier thema's; Milieu, Dienstverlening, Werkgeverschap en Veiligheid & Privacy. In 2022 hebben wij deze als 'speerpunten' verder aangescherpt voor onze organisatie. In 2023 hebben wij vervolgens onze processen, dienstverlening en beleid onder de loep genomen en nieuwe doelstellingen geformuleerd in een MVO-strategie. Hiermee hebben we het voormalige MVO-beleid geactualiseerd en verdiept en is het strategisch belang dat duurzaamheid heeft binnen onze organisatie erkend.

In 2024 hebben wij, in het kader van de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) een Dubbele Materialiteits-Analyse (DMA) uitgevoerd. Met behulp van een projectgroep is de context van de organisatie en haar waardeketen opnieuw gedefinieerd ten aanzien van de aandachtsgebieden/duurzaamheidsthema's; Milieu (Environment [E]), Sociaal/Mens en Maatschappij (Social [E]) en Goed bestuur (Governance [G]). Voor ieder thema zijn hierbij Impact [I], Risico's (Risks [R]) en Kansen (Opportunity's [O]) benoemd en zijn de materiële duurzaamheidsaspecten voor onze organisatie geïdentificeerd. Ten gevolge van de gepubliceerde Omnibus, zal GGN niet langer behoren tot het toepassingsgebied van CSRD. Maar omdat wij geloven in duurzaamheid en sociaal incasseren hebben ervoor gekozen om te blijven werken aan duurzaamheid en verantwoording. We hebben ervoor gekozen om de Voluntary Sustainability Reporting Standard for non-listed Micro-, Small- and Medium-sized Entities (VSME), zoals uitgegeven door de European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG) toe te gaan passen.

Dit beleid is derhalve opgesteld in lijn met VSME en de duurzaamheidsdoelstellingen vanuit onze strategie zijn vanuit de drie thema's, Milieu, Sociaal en Goed bestuur opgenomen met, per thema, drie (3) aandachtsgebieden. Dit is een doorontwikkeling op onze speerpunten vanuit 2020 die waren afgezet op de 3 P's *Planet, People* en *Profit/Prosperity* van het Global Reporting Initiative (GRI). Tevens is bij het samenstellen van dit beleid rekening gehouden met de Sustainable Development Goals (SDG) van de Verenigde Naties, alsmede de normen voor Maatschappelijk Verantwoord Incasseren van Stichting Social Responsible Credit Management (SRCM) als ook de 7 principes en kernthema's vanuit ISO 26000 [I *Organisatorisch bestuur*, II *Mensenrechten*, III *Arbeidsomstandigheden*, IV *Milieu*, V *Eerlijke bedrijfspraktijken (zaken doen)*, VI *Consumentenkwesaties* en VII *Betrokkenheid en ontwikkeling van de samenleving*]. Ten slotte heeft GGN in 2024 het Rapport Sociaal Incasseren en in 2025 het Afsprakenkader Sociaal Incasseren ondertekend. Derhalve is ook hier aansluiting bij gezocht. De uitwerking hiervan volgt vanaf pagina 6.

We hebben de middelen in handen om en kunnen enorm veel positieve sociale impact maken. Vanuit het thema Milieu, omdat we ons bewust zijn van de ecologische voetafdruk. Voor onze dienstverlening maken we gebruik van kantoorlocaties voor onze medewerkers en zijn onze (gerecht)deurwaarders op de weg. Bij deze activiteiten en werkzaamheden is energie benodigd voor het verlichten, verwarmen van de gebouwen als ook het gebruik systemen. Deze processen, als ook de inzet van de auto's leidt tot CO₂-uitstoot. Het ambtelijk werk van de (gerecht)deurwaarders moet nu nog fysiek op papier plaatsvinden, wat papierverbruik noodzakelijk maakt. Hiertoe wordt gewerkt aan digitale exploten, wat leidt tot een aanzienlijke besparing op papierverbruik.

Vanuit het thema Sociaal, omdat we ons voornaamste belanghebbenden; Klanten, Opdrachtgevers en Medewerkers in acht nemen en vanuit het thema Goed bestuur, omdat we integer handelen en compliance borgen en leiderschap tonen om de meest duurzame incasso- en deurwaardersorganisatie van Nederland te zijn.

BELANGHEBBENDEN

Duurzaamheid realiseren we niet alleen – hiervoor moeten we samenwerken met alle belanghebbenden (onze “stakeholders”), zoals opdrachtgevers, ketenpartners, maatschappelijke organisaties, klanten en medewerkers.

Wij hebben hiervoor alle belanghebbenden binnen onze waardeketen in kaart gebracht, zowel upstream als downstream als ook vanuit de invloed die wij op hen hebben als ook vanuit de invloed die zij op ons kunnen hebben. Maar, belanghebbenden zijn niet alleen de instanties, organisaties en personen die invloed op ons hebben of waar wij invloed op hebben. Ook het milieu, klimaat en onze omgeving zijn belanghebbenden.

In de samenwerking gaan wij actief de dialoog aan met onze stakeholders en zorgen ervoor dat onze duurzaamheidsstrategie niet alleen intern wordt gedragen, maar ook extern relevant is.



WETTEN, REGELS, NORMEN EN INITIATIEVEN



Sustainable Development Goals (SDG)

17 doelen, van de Verenigde Naties, gericht op duurzaamheid, 2015



GGN onderkent vanuit haar activiteiten en thema's een verband met 8 doelen vanuit de SDG's

Nederlandse Schuldhulp Route (NSR)

Een publiek-private samenwerking van bedrijven, gemeenten, (hulp)interventies en andere samenwerkingspartners, om mensen met zorgen over geld eerder te vinden, bereiken te leiden naar passende hulp.



GGN is aangesloten sinds 2025

Stichting Social Responsible Credit Management (SRCM)

Certificaat voor Maatschappelijk Verantwoord Incasseren door Gerechtsdeurwaarders



GGN heeft haar startkwalificatie verkregen in 2020. De meest recente certificering is behaald voor 2023 - 2025

Stichting Financieel Gezond Nederland (SFGN)

(ontstaan vanuit de samenvoeging van SchuldenlabNL en de Nationale Coalitie Financiële Gezondheid (NCFG))

Vijf (5) afspraken gericht op het verminderen van (problematische) schulden en betaalachterstanden in Nederland per 2030



GGN heeft in 2024 Rapport Sociaal Incasseren, en in 2025 het Afsprakenkader Sociaal Incasseren ondertekend

Kwaliteit

Kwaliteitstoets op de dienstverlening en ambtsuitoefening van gerechtsdeurwaarders.



GGN heeft een Positief besluit toetsingsverslag van 2023. De meest recente certificering is uitgevoerd per 2025

Europese Energie-Efficiency Richtlijn (EED)

Rapportageverplichting voor bedrijven en instellingen om hen bewust te maken over energie-verbruik én de mogelijkheden om energie te besparen en te verduurzamen, vanuit het Ministerie van Klimaat en Groene Groei.

GGN heeft haar Energie-audit verslag ingediend en voldaan aan haar audit-plicht tot 2027

Maatschappelijk verantwoord ondernemen

ISO 26000:2020 Dé internationale richtlijn voor maatschappelijk verantwoord ondernemen.

Deze standaard staat aan de basis van alle certificaten gerelateerd aan Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen, waarbij de maatschappelijke verantwoordelijkheid wordt benaderd vanuit:

- Principes**
- 1. Verantwoordelijkheid
- 2. Transparantie
- 3. Ethisch gedrag
- 4. Respect voor belangen van belanghebbenden (stakeholders)
- 5. Respect voor wet- en regelgeving
- 6. Respect voor internationale normen en waarden
- 7. Respect voor mensenrechten

- Kernthema's**
- I. Organisatorisch bestuur
- II. Mensenrechten
- III. Arbeidsomstandigheden
- IV. Milieu
- V. Eerlijke bedrijfspraktijken (zaken doen)
- VI. Consumentenkwesities
- VII. Betrokkenheid en ontwikkeling van de samenleving

Global Reporting Initiative (GRI)

Voluntary Sustainability Reporting Standard for non-listed Micro-, Small- and Medium-sized Entities (VSME)

Kwaliteit

Kwaliteitsmanagementsysteem volgens ISO 9001:2015

Privacy en Informatiebeveiliging

Informatiebeveiligingsmanagementsysteem volgens ISO 27001:2022

Privacy en Informatie Management systeem volgens ISO 27701:2019



GGN beschikt over de certificeringen, geldig tot 2027

DUURZAAMHEIDSTHEMA'S



THEMA MILIEU

ENERGIE EN CO₂-UITSTOOT

PAPIERVERBRUIK

AFVALSTROMEN

THEMA SOCIAAL

KLANTEN

OPDRACHTGEVERS

MEDEWERKERS

THEMA GOED BESTUUR

INTEGRITEIT

COMPLIANCE

LEIDERSCHAP

WAARBORGEN

**THEMA
MILIEU****ENERGIE EN CO₂-UITSTOOT****PAPIERVERBRUIK****AFVALSTROMEN**

ISO 26000:2020

- IV: Milieu (Circulaire economie en Klimaatverandering)

SRCM

- 4.1 Milieu

VSME

- B3 – Energie en CO₂-emissie
- B6 – Water
- B7 – Gebruik van hulpbronnen, circulaire economie en afvalmanagement

Als incasso- en gerechtsdeurwaardersorganisatie verzorgen wij financieel, juridische dienstverlening, maar met onze kantooractiviteiten, vervoer en documentverwerking hebben wij een ecologische voetafdruk.

Wij zijn ons bewust van de invloed die wij hebben, met ons gedrag, op het milieu.

Het is onze verantwoordelijkheid de ecologische voetafdruk van onze organisatie en haar medewerkers te verkleinen en op een positieve manier bij dragen aan het voorkomen van nadelige effecten op het milieu. Hier zetten wij ons dagelijks voor in.

ENERGIE EN CO₂-UITSTOOT

Het energieverbruik van onze organisatie komt voornamelijk vanuit de vestigingen. GGN heeft vijf (5) vestigingen – verspreid door het land – in Almelo, Arnhem, Rotterdam, Tilburg en Zwolle. Het aantal vestigingen is, ten opzichte van ons MVO-beleid 2022, verder teruggebracht. Deze vestigingen bevinden zich in bedrijfsverzamelgebouwen (Multi tenant), waar wij de kantoorruimte huren voor onze werklocaties.

De omvang van de vestigingen, vanuit het gehuurd aantal m² kantoorruimte is daarbij in het afgelopen jaar teruggebracht van 5.076,5 m² tot 4.268,5 m². In 2024 is vestiging Zwolle verhuist naar een kleinere locatie en is het aantal verdiepingen op de vestiging Tilburg teruggebracht van drie (3) naar twee (2). Aan het einde van 2025 verhuist de vestiging in Tilburg naar een nieuwe locatie, waardoor het aantal m² kantoorruimte nog verder zal afnemen naar 4.003,5 m².

Het energieverbruik bestaat hierbij uit elektriciteit, aardgas en warmte. Met de verhuurders van de kantoorruimten streven we naar zoveel mogelijk 'groene' stroom en energielevering afkomstig vanuit hernieuwbare bronnen. Met de afname van het aantal vestigingen en het aantal m² kantoorruimte is het energieverbruik afgenomen van 668.525 kWh/jaar naar 446.623 kWh/jaar voor elektriciteit – ons voornaamste energie verbruik. Aardgas is afgenomen van 125.840 m³/jaar naar 27.685 m³/jaar en warmte bedraagt 356 GJ/Jaar.

NU

- Duurzame kantoorruimten
- De bedrijfsverzamelgebouwen zijn voorzien van Energielabel A
- 'Groen stroom' en energie uit duurzame bronnen
- Energiebesparende maatregelen in de kantoorruimten

KORTE
TERMIJN
< 1 J

- Verhogen van de duurzaamheid van de kantoorruimten en met de verhuurdersstreven naar een hogere Energielabel (A++ of A+++)
- Verhuizing vestiging Tilburg (A++)

MIDDEL-
LANGE
TERMIJN
1 - 3 J

- Terugbrengen van de benodigde kantoorruimte, aansluitend op de behoefte en passen bij de omvang van het personeelsbestand
- Verhuizing vestiging Rotterdam (A+++)

LANGE
TERMIJN
3- 5 J

- Volledig duurzame kantoorruimten

ENERGIE EN CO₂-UITSTOOT

De CO₂-uitstoot wordt vanuit onze organisatie ook veroorzaakt door de inzet van auto's in de uitvoering van onze werkzaamheden. De (gerechts)deurwaarders en een beperkt aantal (staf) medewerkers beschikt over een leaseauto. Dit leidt tot CO₂-uitstoot waarmee er een materiële impact vanuit de organisatie is op het milieu.

Binnen het wagenpark zetten wij de leaseauto's in voor een maximale tijd van vijf jaren. Eind 2024 zijn de laatste leaseauto's met een diesel brandstofmotor uit het wagenpark gegaan. Sindsdien worden er géén leaseauto's met een diesel brandstofmotor meer ingezet. De eerder gestelde doelstelling voor elektrificatie van het wagenpark is onderzocht. Voor de inzet van elektrische auto's is het bereik (de actieradius) van groot belang. Hiertoe is er met name sprake van toevoeging van hybride voertuigen aan het wagenpark. Naar 2027 toe zal dit, met de verwachte ontwikkelingen in wet- en regelgeving, veranderen naar een wagenpark met elektrische auto's.

Onze (gerechts)deurwaarders moeten de weg op om hun werkzaamheden/ambts-handelingen uit te voeren en klanten te bezoeken en onze medewerkers komen naar kantoor. Waar mogelijk beperken we de benodigde reisbewegingen met behulp van de digitale faciliteiten tussen de vestigingen en het thuiswerkbeleid, waardoor medewerkers thuis kunnen werken. Ook de (gerechts)deurwaarders hebben de mogelijkheden om hun werkzaamheden vanuit huis voor te bereiden, zodat zij niet eerst naar een vestiging hoeven te reizen. Zo kunnen wij het aantal kilometers en de CO₂-uitstoot beperken.

NU

- Leasebeleid gericht op Energielabels en maximaal toelaatbare CO₂-uitstoot
 - Géén diesel brandstofmotoren
 - Thuiswerkbeleid 50/50
 - Implementatie meting CO₂-uitstoot Scope 1 en Scope 2
- KPI:** CO₂-emissie in tCO₂eq

KORTE
TERMIJN
< 1 J

- Verder flexibiliseren van het thuiswerkbeleid
 - Promoten van duurzame keuzes voor leaseauto's in het wagenpark, meer gericht op hybrides en elektrische voertuigen
 - Structurele meting CO₂-uitstoot Scope 1 en Scope 2
- KPI:** CO₂-emissie in tCO₂eq

MIDDEL-
LANGE
TERMIJN
1 - 3 J

- Start elektrificatie wagenpark
- KPI:** % elektrische voertuigen in het wagenpark

LANGE
TERMIJN
3- 5 J

- Volledig elektrisch wagenpark
- KPI:** % elektrische voertuigen in het wagenpark

PAPIERVERBRUIK

Het papierverbruik vanuit onze organisatie is grotendeels een noodzakelijk kwaad. De exploten van de (gerechts)deurwaarders – bij hun ambtshandeling – moeten zij (nu nog) fysiek, op papier uitbrengen. Deze exploten vergen een hoog papierverbruik, wat leidt tot een belasting op het milieu.

Alle (gerechts)deurwaarders beschikken over een tablet, waarmee zij onderweg inzicht hebben in het dossier en beschikken over de exploten. Hiertoe is het voor hen niet meer nodig om papieren dossiers bij zich te dragen op route.

Het papierverbruik willen we graag verder terugdringen en daartoe is digitalisering een mogelijke oplossing. Hiertoe werken wij aan de mogelijkheden voor de digitale ondertekening van exploten, waartoe deze digitaal kunnen worden toegevoegd aan het dossier en er géén fysiek origineel meer hoeft te worden bewaard. Enkel de dagvaarding zal in fysieke vorm bewaard moeten blijven. Hiermee kan een aanzienlijke besparing op het papierverbruik worden gerealiseerd.

Maar, digitalisering is doel op zich, maar een middel om onze rol als moderne, mensgerichte gerechtsdeurwaarder optimaal uit te voeren.

NU

- Gebruik van papier voorzien van het FSC-Keurmerk
- Printopdrachten voor medewerkers worden standaard dubbelzijdig uitgevoerd
- De (gerechts)deurwaarders beschikken over een tablet
- De directie werkt volledig papierloos

KORTE
TERMIJN
< 1 J

- Opstellen digitaliseringsplan
 - Digitale ondertekening van exploten en digitale exploten (m.u.v. dagvaardingen)
 - Monitoring papierverbruik
- KPI:** -/- % papierverbruik, Kg per medewerker

MIDDEL-
LANGE
TERMIJN
1 - 3 J

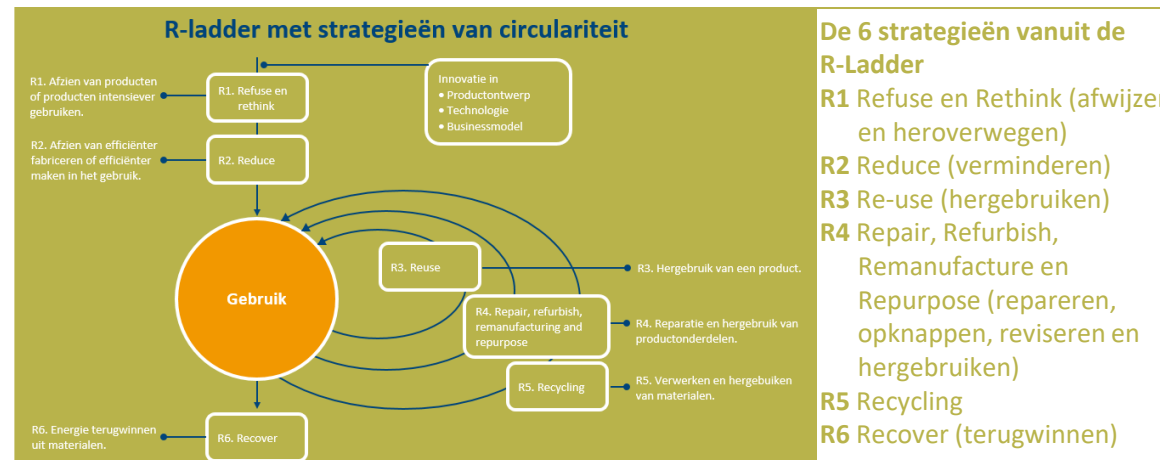
- Monitoring papierverbruik, en verder beperking verbruik
- KPI:** -/- % papierverbruik, Kg per medewerker
- Implementatie digitaliseringplan en verhogen digitale communicatie (niet-zijnde wettelijke vereiste papieren documenten)

LANGE
TERMIJN
3- 5 J

- Papierloos kantoor
- KPI:** Kg per medewerker

AFVALSTROMEN

De afvalstroom vanuit onze organisatie moeten we voorkomen, scheiden en terugdringen. Als dienstverlenende organisatie geldt voor ons dat circulair consumeren net zo belangrijk is als schoner energiegebruik en energiebesparing. Om te werken aan circulair consumeren en daarbij de afvalstroom voorkomen, scheiden en terugdringen is er de “R-Ladder” en de strategieën van circulariteit¹.



De 6 strategieën vanuit de R-Ladder

- R1 Refuse en Rethink (afwijzen en heroverwegen)
- R2 Reduce (verminderen)
- R3 Re-use (hergebruiken)
- R4 Repair, Refurbish, Remanufacture en Repurpose (repareren, opknappen, reviseren en hergebruiken)
- R5 Recycling
- R6 Recover (terugwinnen)

NU

- Duurzame kantoorruimten
- ‘Groen stroom’, energie uit duurzame bronnen

KORTE
TERMIJN
< 1 J

- Terugbrengen van de hoeveelheid restafval
KPI: % Restafval, Kg restafval per medewerker
- Volledig afvalscheiding (papier, plastic, GFT, rest) op alle vestigingen
KPI: % Gescheiden afval

MIDDEL-
LANGE
TERMIJN
1 - 3 J

- Kantoorbenodigdheden circulair inkopen en vervangen
KPI: % Circulaire inkoop

LANGE
TERMIJN
3 - 5 J

- Volledig circulair inkopen en vervangen
KPI: % Circulaire inkoop

¹ <https://www.rvo.nl/onderwerpen/circulaire-economie/r-ladder>



THEMA
SOCIAAL



KLANTEN

OPDRACHTGEVERS

MEDEWERKERS

ISO 26000:2020

- II: Mensenrechten
- III: Arbeidsomstandigheden

SRCM

- 1.1 Zorg voor medewerkers
- 1.2 Diversiteit en bieden van kansen
- 6.1 Klantafspraken
- 6.3 Maatwerk en respect voor de klant
- 6.4 Perspectief
- 6.5 Proportionaliteit

VSME

- B8 – Personeelsbestand – Algemene karakteristieken
- B9 – Personeelsbestand – Gezondheid, veiligheid en rechten
- B10 – Personeelsbestand – Beloning, cao-onderhandeling en opleiding

Wij hebben oog voor de verschillende belangen; voor mensen met schulden, mensen die op hun geld wachten, onze eigen medewerkers, aandeelhouders, partners en de maatschappij als geheel.

KLANTEN

Als incasso- en gerechtsdeurwaardersorganisatie hebben wij te maken met personen met betalingsachterstanden en mogelijke problematische schulden. Schulden zijn zelden alleen een financieel probleem. Ze zijn vaak het gevolg van een optelsom van omstandigheden en gedrag. Deze kwetsbare groep moeten wij vanuit onze dienstverlening helpen in gevoelige situaties, met respect voor de persoonlijke leefsfeer en privacy.

Sociaal incasseren is het sleutelbegrip. Het is menselijk waar dat kan, daadkrachtig waar dat moet. Ons ambt voeren wij op een respectvolle manier uit, terwijl wij tegelijkertijd rekening houden met het belang van de opdrachtgevers en dus hun klanten correct behandelen. Zo dragen wij bij aan een samenleving waarin financiële afspraken worden nagekomen en problematische schulden worden voorkomen.

Wij helpen klanten de schulden te betalen of problematische schulden te voorkomen, zodat zij financieel gezond worden en blijven, vanuit een passende aanpak. Onze aanpak gaat daarom verder dan alleen incasseren. Met respect voor de klant, voeren wij regie over het incassotraject, bieden we mogelijkheden tot regelingen en bieden perspectief om vanuit proportionaliteit de oplossing van de schuldsituatie te realiseren. Wij willen de klanten motiveren om in actie te komen en duidelijk te maken wat nodig is om te voorkomen dat de kleine betalingsachterstanden problematische schulden worden.

Wij combineren de kracht van data en digitalisatie met persoonlijke aandacht en maatwerk, zodat niet alleen de schulden worden geïnd maar uiteindelijk ook duurzaam worden opgelost. Zo streven we ernaar om realistische betalingsafspraken en -regelingen te maken, omdat deze constructief bijdragen en het bestedingsruimte van klanten niet onnodig schaadt.

NU

- We onderkennen:
 - Wie *wil* betalen maar dat tijdelijk niet kan, krijgt van ons aandacht, hulp en perspectief.
 - Wie *kan* betalen maar dat niet doet, wordt gemotiveerd, met wettelijke middelen, om afspraken na te komen.

KORTE
TERMIJN
< 1 J

- Stimuleren van gedragsverandering en financiële zelfredzaamheid van klanten.
- Implementeren nieuw klanttevredenheidsproces
KPI: Klanttevredenheid (≥ 7,2)

MIDDEL-
LANGE
TERMIJN
1 - 3 J

- Optimaliseren van het klanttevredenheidsproces
KPI: Klanttevredenheid (≥ 7,4)
- Afname van het aantal klanten dat doorstroomt naar een gerechtelijk incassotraject
KPI: ≤ 5 dossiers per klant, # Betalingsregelingen per klant
% dossiers opgelost in minnelijk incassotraject, Kosten per klant

LANGE
TERMIJN
3 - 5 J

- Structurele waarborging van het klanttevredenheidsproces
KPI: Klanttevredenheid (≥ 7,6)
- Verdere afname van het aantal klanten dat doorstroomt naar een gerechtelijk incassotraject
KPI: ≤ 3 dossiers per klant, # Betalingsregelingen per klant
% dossiers opgelost in minnelijk incassotraject, Kosten per klant

OPDRACHTGEVERS

Wij helpen onze opdrachtgevers met het verkrijgen van hun geld, vanuit onze dienstverlening met minnelijke en gerechtelijke incasso. Daarbij voorzien wij hen van advies over de mogelijkheden en de passende aanpak. Sociaal incasseren is hierbij het uitgangspunt, maar in sommige gevallen is een gerechtelijk incassotraject noodzakelijk en de best passende oplossing.

Omdat we onderkennen dat schulden zelden alleen een financieel probleem zijn, zetten we in op een integrale aanpak, waarin partnerships centraal staan. Door samen te werken versterken we samen met onze partners de keten, vergroten we onze impact en bouwen we aan duurzame oplossingen voor opdrachtgevers, klanten en de samenleving.

NU

- Investeren in operational excellence.
- Investeren in digitalisering. Onze data-gedreven aanpak stelt ons in staat om maatwerk te bieden.
- We delen actief kennis en data met opdrachtgevers en stakeholders om samen impact te maken.

KORTE
TERMIJN
< 1 J

- Bouwen aan een actieve aanwezigheid en zichtbaarheid in de markt en bij relevante stakeholders en proactief uitdragen van onze toegevoegde waarde.
- Samenwerken met gemeenten en hulporganisaties om klanten sneller naar de juiste hulp te leiden.
- Implementeren nieuw opdrachtgeverstevredenheidsproces KPI: Opdrachtgeverstevredenheid ($\geq 7,0$)

MIDDEL-
LANGE
TERMIJN
1 - 3 J

- Optimaliseren van het opdrachtgeverstevredenheidsproces KPI: Opdrachtgeverstevredenheid ($\geq 7,5$)

LANGE
TERMIJN
3 - 5 J

- Structurele waarborging van het opdrachtgeverstevredenheidsproces KPI: Opdrachtgeverstevredenheid ($\geq 8,0$)
- Géén leverancier, maar strategisch partner zijn voor onze opdrachtgevers.




MEDEWERKERS

Onze medewerkers zijn onze grootste kracht en vormen het hart van onze organisatie. Zij zijn het die onze Missie en Visie tot uitvoering brengen door middel van het uitdragen van onze Kernwaarden; Aandacht, Daadkracht en Betrouwbaar. Wij streven naar een veilige, inclusieve en stimulerende werkomgeving – waarin iedereen zich gewaardeerd en ondersteund voelt. Daarvoor investeren wij in hun kennis en kunde vanuit trainingen en opleidingen als ook in hun welzijn.

Als werkgever moeten we derhalve zorgdragen voor onze medewerkers vanuit een gezonde cultuur binnen de organisatie, waarin wij samenwerken op basis van wederzijds vertrouwen, tussen collega's, teams en anderen. Op elkaars werk kunnen vertrouwen is van groot belang in het werkplezier en de dienstverlening die wij bieden. Onze medewerkers verdienen hiertoe ook passende arbeidsvoorwaarden die zorg dragen voor een goede beloning, werkomstandigheden en waarborging van de privé-werk balans.

Samen Fijner Werken
 In 2025 is het cultuurprogramma "Samen Fijner Werken" gestart voor het versterken van de samenwerking, sfeer en onderlinge verbinding. Want een fijne werkplek creëren we samen.



In het komende jaar organiseren we inspirerende sessies voor de medewerkers en bieden praktische tools en ondernemen acties om medewerkers te motiveren en te waarderen. We zijn gestart met cursussen feedback voor alle medewerkers. Onze doelstellingen kunnen we namelijk het beste bereiken vanuit een open feedback cultuur waarin we elkaar kunnen aanspreken.
 We hebben een ideeënbox geïntroduceerd voor medewerkers en we starten in het derde kwartaal van 2025 met het meten van de resultaten.

NU

- Arbeidsvoorwaarden met marktconforme beloning en waarborging privé-werkbalans
- Professionele ontwikkeling
- Cultuurprogramma
- Persoonlijke directie-updates en -sessies
- Veiligheid vanuit Vertrouwenspersonen en een Commissie Meldingen Integriteit (CMI)

KORTE TERMIJN < 1 J

- Medewerkers meer gelegenheid bieden voor sociale en maatschappelijke initiatieven – voor ervaringen binnen het landschap van schuldhulp en andere partijen op de maatschappelijke kaart. Stimulering van vrijwilligerswerk
- Implementeren nieuw medewerkerstevredenheidsproces
KPI: Medewerkerstevredenheid (≥ 7,0)
- Implementeren diversiteits- en inclusiviteitsbeleid

MIDDEL-LANGE TERMIJN 1 - 3 J

- Optimaliseren van het medewerkerstevredenheidsproces
KPI: Medewerkerstevredenheid (≥ 7,5)

LANGE TERMIJN 3 - 5 J

- De werkgever van keuze zijn – waar de medewerkers met trots werken
- Ontwikkelen nieuwe governance en topstructuur met heldere rollen
KPI: 33% verhouding vrouw-man
 - in kritische functies / managementlaag
 - in directie / bestuur
- Structurele waarborging van het medewerkerstevredenheidsproces
KPI: Medewerkerstevredenheid (≥ 8,0)



THEMA
GOED BESTUUR



INTEGRITEIT

COMPLIANCE

LEIDERSCHAP

- ISO 26000:2020
 - I: Organisatorisch bestuur
 - VII: Betrokkenheid en ontwikkeling van de samenleving
- SRCM
 - 8.1 Leiderschap
 - 8.2 Maatschappelijke prestaties
- VSME
 - B11 Veroordelingen en boetes voor integriteitsschendingen

Wij zijn ons bewust van onze maatschappelijke rol en de positie die wij innemen in de samenleving. Governance betekent voor ons meer dan het naleving van regels en onze ambtelijke plichten; het gaat om transparantie, ethisch handelen en zorgvuldig omgaan met gevoelige informatie.

INTEGRITEIT

Zoals aangegeven vanuit het Thema; 'Sociaal' is Sociaal incasseren het sleutelbegrip. Daarbij hoort dat wij ons ambt op een respectvolle manier uitvoeren, om zo *de* betrouwbare en maatschappelijk betrokken partner zijn binnen de incasso- en deurwaardersbranche.

NU

- Beleid inzake Corruptie, Omkoping, Belangenconflicten en Fraude
- Klokkenluidersregeling
- Commissie Meldingen Integriteit (CMI)

KORTE
TERMIJN
< 1 J

- Implementatie nieuwe klokkenluidersregeling
KPI: # aantal integriteitsschendingen, # bevestigde schendingen
- Implementatie nieuwe gedragscode
- Implementatie screening
- Trainingen ethiek voor medewerkers
KPI: % Gevolgde trainingen

MIDDEL-
LANGE
TERMIJN
1 - 3 J

- Structurele waarborging van screening

LANGE
TERMIJN
3- 5 J

- Wij willen *de* innovatieve, betrouwbare en maatschappelijk betrokken partner zijn binnen de incasso- en deurwaardersbranche.

COMPLIANCE

Ons succes in het nastreven van de doelstellingen vanuit dit Duurzaamheidsbeleid willen wij borgen vanuit compliance. We starten natuurlijk met draagvlak vanuit onze medewerkers die zich inzetten en openstaan voor verduurzaming en sociaal incasseren, maar vanuit naleving op de *wetten, regels, normen en initiatieven*, zoals vooraan benoemd, waarborgen we onze duurzaamheidsinitiatieven.

In 2024 en 2025 hebben wij gewerkt aan de implementatie van de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Na uitstel van de implementatie van de CSRD hebben wij er voor gekozen om te werken aan duurzaamheidsrapportage op basis van de Voluntary Sustainability Reporting Standard for non-listed Micro-, Small- and Medium-sized Entities (VSME), zoals uitgegeven door de European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG) – Sustainability Reporting, om zo blijvend op een gestructureerde manier onze prestaties te rapporteren – waarbij wij ons richten op een rapportage op basis van Optie B bestaande uit de Basis (Basic) Module en Uitgebreide (Comprehensive) Module.

NU

- Dubbele materialiteits-analyse (DMA) op duurzaamheidsthema's
 - Milieu (Environment [E]);
 - Sociaal (Sociaal [S]); en
 - Goed bestuur (Governance [G]).

KORTE
TERMIJN
< 1 J

- Start Duurzaamheidsverslaggeving
- Streven naar hercertificering op SRCM-norm
- Streven naar Postieve toetsing op Kwaliteit KBvG

MIDDEL-
LANGE
TERMIJN
1 - 3 J

- Verbetering Duurzaamheidsverslaggeving
- Streven naar hercertificering op - ISO 9001, 27001 en 27701

LANGE
TERMIJN
3- 5 J

- Optimalisatie Duurzaamheidsverslaggeving

LEIDERSCHAP

Leiderschap is voor ons niet gebonden aan één persoon, maar aan onze gezamenlijke cultuur en waarden.

De wisseling van de directie was een belangrijk moment voor ons als organisatie. We hebben deze overgang zorgvuldig uitgevoerd en er is direct gestart met het uitzetten van de koers voor onze organisatie richting 2030. Daarbij zijn vijf (5) strategische pijlers benoemd – die verband houden met ons streven naar duurzaamheid:

1. Digitalisering & IT-transformatie;
2. Partnership & Commerciële kracht;
3. Werkgeverschap, Organisatie & Cultuur;
4. Wendbaarheid en
5. GGN en de maatschappij.

Met name ten aanzien van pijler 5 geldt dat wij de incasso- en gerechtsdeurwaardersorganisatie zijn, die midden in de samenleving staat en haar verantwoordelijkheid neemt. Wij zijn van mening dat daadkracht en menselijkheid elkaar versterken en hiermee dragen wij bij aan een rechtvaardige economie waarin verantwoordelijkheid en perspectief hand in hand gaan.

- Wij laten zien dat een sociale en empathische aanpak niet alleen menselijker is, maar ook financieel rendeert.
- Wij delen actief kennis en data met opdrachtgevers en stakeholders om samen impact te maken.
- Wij zetten ons blijvend in om sociaal incasseren tot de norm in onze branche te maken zonder hierin onze wettelijke verantwoordelijkheid uit het oog te verliezen.

De directie heeft zich duidelijk uitgesproken naar de medewerkers dat sociaal incasseren het uitgangspunt is voor de dienstverlening. Zij moedigt daarbij de medewerkers ook aan om zich in te zetten voor sociale initiatieven, zoals *SchuldhelpMaatje* of *FikKs-buddy*.

De directie geeft daarbij zelf ook het voorbeeld door zelf ook deel te nemen en zich hiervoor in te zetten. Met voorbeeldgedrag moeten we de gewenste wijze van werken stimuleren.

NU

- Een sociale en empathische aanpak, die niet alleen menselijker is, maar ook financieel rendeert.
- Blijvend inzet om sociaal incasseren tot de norm in onze branche te maken zonder hierin onze wettelijke verantwoordelijkheid uit het oog te verliezen.

KORTE
TERMIJN
< 1 J

- Vergroten van onze zichtbaarheid in sociaal-maatschappelijke discussies.
- Deelname aan sociale debatten.

MIDDEL-
LANGE
TERMIJN
1 - 3 J

- Leiderschapstrainingen
- Trainingen coachend leiderschap

LANGE
TERMIJN
3- 5 J

- Ontwikkelen nieuwe governance en topstructuur met heldere rollen
- De incasso- en gerechtsdeurwaardersorganisatie zijn die midden in de maatschappij staat en haar verantwoordelijkheid neemt.



Dus,
Wat doen wij dan? Sociaal incasseren.
Wij doen dit niet náást, maar vanuit onze bedrijfsactiviteiten.

Hoe doen we dat? Met aandacht.
Want, aandacht loont! Voor alle belanghebbenden.

Maar *waarom* doen we wat we doen, op de GGN manier?
Wat is de reden achter sociaal incasseren?
Door dit voortdurend uit te dragen,
streven wij er naar de meest duurzame
incasso- en deurwaardersorganisatie van Nederland te zijn.

