



ESG STRATEGIE

Beleggen met Betekenis

syntrus | **achmea**
real estate & finance



Syntrus Achmea kiest voor duurzame investeringen met financieel én maatschappelijk rendement. Een goed beleid op het gebied van ESG (Environmental, Social en Governance) is daarbij onmisbaar. Geen mooie woorden, maar heldere keuzes. Op basis van concrete doelstellingen. Voor u ligt onze ESG-strategie tot 2030. Wij gaan daarover graag met u in gesprek om samen te werken aan een duurzame, aantrekkelijke leefomgeving. Doet u mee?

Het directieteam

Mascha Hendrickx

Nicole Maarsen

Arthur van der Wal



Visie

Ons vermogensbeheer draagt bij aan een **duurzame toekomst**.

Missie

Wij kiezen voor duurzame investeringen met financieel én maatschappelijk rendement. Daarmee werken wij voor onze klanten (en hun klanten) **aan een gezonde financiële basis en een aantrekkelijke leefomgeving**.

Nu, straks en later.



Sustainable Development Goals

In 2015 zijn door de 193 lidstaten van de Verenigde Naties **17 wereldwijde doelstellingen** (Sustainable Development Goals) vastgesteld om een einde te maken aan extreme armoede, ongelijkheid, onrecht en klimaatverandering.

Wij als investment manager willen samen met onze beleggers, binnen de context van de lokale vastgoed- en hypotheekmarkt, een bijdrage leveren aan deze ambitieuze doelstellingen. Daarom hebben wij in 2017 een selectie gemaakt van de Sustainable Development Goals waaraan wij de komende jaren zullen gaan werken. Door de uitvoering van ons ESG beleid werken wij aan deze vijf Sustainable Development Goals en de door ons geformuleerde doelstellingen.

- 3. Good health & well-being
- 7. Affordable and clean energy
- 11. Sustainable cities and communities
- 12. Responsible consumption and production
- 17. Partnerships for the goals



ESG thema's 2020-2030



Investeren in de
wereld van morgen



Relaties met stakeholders
intensiveren



Optimale dienstverlening
en producten



Stimuleren
van innovatie

Onze ESG strategie



Investeren
in de wereld
van morgen



Relaties met
stakeholders
intensiveren



Optimale
dienstverlening
en producten



Stimuleren
van
innovatie

1 Positieve impact op de samenleving

Klimaat-
verandering

Stadspartner
initiatieven

Leefbaarheids-
score
verbeteren

Investeren
in innovatie

2 Beste investment manager in Nederland

GRESB
performance

Klant-
tevredenheid

Financiële out-
performance

Nieuwe
beleggings-
producten

3 Beste werkgever

CO₂-neutraal
opereren

Medewerkers-
betrokkenheid

Duurzaam
kantoor

Training &
ontwikkeling

4 Aantrekkelijk en duurzaam vastgoed

Energie-
labels

Huurders-
tevredenheid

Duurzame
acquisities

Slimme
woningen

5 Duurzame hypotheekverstrekker

Energie-
besparende
voorzieningen

Tevredenheid
intermediairs

Actieve
ondersteuning

Verduurzaming
eigen woning



1 Positieve impact op de samenleving

Wij willen een positieve impact hebben op de samenleving door te investeren in leefbare steden. Leefbare steden zijn steden waar duurzame ontwikkeling voorop staat. Steden die rekening houden met toekomstige generaties, sociaal-demografische veranderingen, klimaatadaptatie en technologische ontwikkelingen. Door onze betrokkenheid hebben wij invloed op de lokale leefbaarheid en stimuleren wij sociale cohesie.

Klimaatverandering

Wij investeren in het minimaliseren van de impact van de gebouwde omgeving op klimaatverandering. Daarmee kunnen wij een verschil maken voor toekomstige generaties. **Wij hebben een duidelijk doel voor ogen: de vastgoedportefeuilles zijn volledig CO₂-neutraal in 2050.**

De eerste stappen zijn gezet, de directe CO₂-impact van het vastgoed en de noodzakelijke mitigatiemaatregelen zijn in kaart gebracht. Door te investeren in circulariteit, groene daken, isolatie en efficiënte installaties, verlagen we op korte termijn de CO₂-impact van het vastgoed. Daarnaast zetten we in op duurzame energie, bijvoorbeeld door de installatie van zonnepanelen en het gebruik van restwarmte.

Concreet betekent dit dat wij:

- Het vastgoed verduurzamen.
- Investeren in circulariteit en klimaatadaptatie.
- Duurzame energie opwekken.



Stadspartner initiatieven

Wij investeren op stads- en buurtniveau in een nauwe samenwerking met lokale stakeholders, zodat we ook op lange termijn sociaaleconomische waarde creëren. **Om dit te bereiken willen wij tot 2030 € 1 miljard investeren in Stadspartner initiatieven.**

Stadspartner initiatieven zijn projecten die bijdragen aan het verbeteren van de betaalbaarheid van wonen voor specifieke doelgroepen. Dit doen we samen met lokale overheden, ontwikkelaars en bouwers. Daarnaast vergroten we via de Stadspartner initiatieven de sociale cohesie door het stimuleren van ontmoeting en het initiëren van mobiliteitsconcepten. Met deze Stadspartner initiatieven investeren wij voor onze klanten in betekenisvolle leefomgevingen, ook voor de volgende generaties.

Concreet betekent dit dat wij:

- Partner zijn voor gemeenten bij grootschalige binnenstedelijke projecten.
- Woonconcepten aanbieden voor specifieke doelgroepen.
- Mobiliteitsconcepten initiëren.



Leefbaarheidsscore verbeteren

Wij vinden het belangrijk dat wij ook indirect een positieve impact hebben op de maatschappij.

In 2025 willen wij dat voor ten minste 50% van onze vastgoedbeleggingen de gemiddelde score in de leefbaarometer op buurtniveau is verbeterd ten opzichte van 2018.

Dit doen we door woningen voor specifieke doelgroepen te financieren en een bijdrage te leveren aan uitdagingen die met een leefbaar en veranderend klimaat te maken hebben. Door bijvoorbeeld 'groen' te stimuleren en creëren. Door lokale voorzieningen te verbeteren zoals winkels en zorgfuncties. En door de faciliteiten en services op gebouwniveau te optimaliseren, verbeteren we de lokale leefbaarheid en creëren we een veilige en aantrekkelijke woonomgeving voor de lange termijn.

Concreet betekent dit dat wij:

- Doelgroepgericht ontwikkelen.
- Water- en hittebestendigheid vergroten.
- Lokale voorzieningen verbeteren.



Investeren in innovatie

Door te investeren in slimme technologieën en vernieuwing, verbeteren onze klanten de toekomstbestendigheid van het vastgoed en de omgeving.

Door € 500 miljoen te investeren in innovatie tot 2030, maken wij het vastgoed slimmer, duurzamer, efficiënter en daardoor beter verhuurbaar.

Voorbeelden van deze innovaties zijn nieuwe serviceconcepten die bijdragen aan het woongenot, slimme technologieën om tijd en kosten te besparen en het inzetten van data analyse om gebouwen energie-efficiënter te maken. Zo werken we aan mobiliteit als een service met deelfietsen en -auto's. Daarnaast implementeren we interactieve schermen om gebruikers inzicht te geven in energieverbruik.

Concreet betekent dit dat wij:

- Nieuwe diensten introduceren.
- Slimme technologieën toepassen.
- De efficiëntie van gebouwen verbeteren.



3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING



7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY



11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES





2 Beste investment manager in Nederland

Voor beleggers realiseren wij maatschappelijk én financieel rendement. Wij zijn servicegericht en betrouwbaar. Door hoge kwaliteitseisen te stellen aan onze interne organisatie, leveranciers en dienstverleners, ontzorgen we onze beleggers. Wij zijn vooruitstrevend in het managen van de sociale en milieu-impact. Zo geven wij beleggen betekenis. Jaarlijks toetsen wij onze duurzaamheidsperformance in de Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB).

GRESB performance

Wij geloven dat wij op de lange termijn een gezond financieel rendement kunnen realiseren door duurzaam te investeren in het vastgoed. Met behulp van de Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB) meten wij onze performance ten opzichte van andere vastgoedfondsen. Het zorgvastgoedfonds is al meerdere keren benoemd als duurzaamste ter wereld: GRESB Sector Leader. **Wij hebben de ambitie om met alle fondsen tot de GRESB kopgroep te behoren.**

Wij volgen de richtlijnen van beleggers waarvoor wij investeren, zoals de UNPRI. We spelen in op innovaties en best practices door de markt nauwlettend in de gaten te houden.

Concreet betekent dit dat wij:

- Duurzame resultaten behalen voor alle portefeuilles.
- Beleid en interne processen verbeteren.
- Anticiperen op trends in de vastgoedmarkt.





Klanttevredenheid

Wij werken aan een optimale dienstverlening voor onze klanten. We sturen op kwaliteit en gaan voor Operational Excellence. **Daarom hebben wij onszelf het doel gesteld om vanaf 2025 een klant(belegger)-tevredenheid van een 8 of hoger te behalen.**

Dit realiseren wij door ons te verdiepen in de wensen van de klant en best practices in de sector.

Concreet betekent dit dat wij:

- Beleggingsdoelen in relatie tot risico- en rendementsprofiel realiseren.
- Governance en risicomanagement optimaliseren.
- Transparant en professioneel communiceren.

Financiële outperformance

Met zorgvuldig opgebouwde portefeuilles kunnen we de beste rendementen bieden aan onze klanten. Rendementen die in balans zijn met een bij de beleggers passend risicoprofiel. **Voor de portefeuilles streven wij naar financiële outperformance.**

Deze hoge rendementen komen direct ten goede aan de pensioenfondsen en andere institutionele beleggers. Goede en stabiele rendementen op beleggingen helpen de pensioenfondsen om een bestendig en betaalbaar pensioen te bieden aan de deelnemers. Outperformance realiseren we door actief te sturen op de portefeuilles met onze interne klantenteams in combinatie met een sterke acquisitie- en dispositiestrategie.

Concreet betekent dit dat wij:

- Rendementen realiseren voor een bestendig pensioen.
- Portefeuilles actief managen.
- Research gedreven werken.



Nieuwe beleggingsproducten

Wij maken innovatieve toekomstbestendige beleggingsproducten die bijdragen aan de doelstellingen van onze klanten. **Om beleggen met betekenis concreet te maken op het gebied van innovatie, hebben wij onszelf het doel gesteld om tot 2025 minimaal 5 innovatieve ideeën voor beleggers te implementeren.**

Deze ideeën hebben betrekking op de beleggingsportefeuilles, diensten en services. Via interne research en samenwerking met partijen binnen en buiten de sector, initiëren wij nieuwe beleggingsproducten voor onze klanten.

Concreet betekent dit dat wij:

- Innovatieve ideeën binnen de organisatie stimuleren.
- Samenwerken met partners om nieuwe producten te implementeren.
- Nieuwe producten introduceren voor beleggingsportefeuilles, diensten en services.



3 Beste werkgever

Wij bieden onze medewerkers een dynamische, duurzame en gezonde werkplek. Samen werken wij aan een optimale klanttevredenheid voor beleggers, huurders en hypotheekklanten. We stimuleren een actieve samenwerking en hoge medewerkersbetrokkenheid binnen de organisatie. Elkaar inspireren, samenwerken en feedback geven, zijn de focuspunten van onze werkwijze: wij pakken door. Zo willen wij een aantrekkelijke werkgever zijn.

CO₂-neutraal opereren

Wij willen als organisatie positief bijdragen aan een beter klimaat. **Daarom zijn wij vanaf 2030 volledig CO₂-neutraal.**

Om dit te bereiken implementeren wij verschillende maatregelen, zoals een duurzaam inkoopproces en het verlagen van het gebruik van energie uit niet-duurzame bronnen. Vanaf 2023 werken wij in een duurzaam gecertificeerd kantoor. Wij investeren in de wereld van morgen door onze werkplekken dynamisch, duurzaam en gezond in te richten. Ook promoten we het gebruik van duurzame vervoermiddelen zoals de fiets, het openbaar vervoer en elektrische auto's. Ook dát is Beleggen met Betekenis.

Concreet betekent dit dat wij:

- Impact op klimaatverandering minimaliseren.
- Het inkoopproces verduurzamen.
- Energiegebruik uit niet-duurzame bronnen verlagen.



Medewerkers betrokkenheid

Onze medewerkers zijn de ambassadeurs van onze organisatie. Zij maken het verschil voor klanten en hebben impact op het rendement. **Daarom streven wij vanaf 2025 naar een minimale score van een 8 in het medewerkersonderzoek op het thema betrokkenheid.**

Door de bevologenheid en betrokkenheid te stimuleren, creëren we bedrijfswaarde voor de lange termijn. We willen dat medewerkers het beste uit zichzelf kunnen halen. Professionele en persoonlijke ontwikkeling zijn belangrijk. We focussen daarbij op de volgende drie aspecten: inspireren, samenwerken en feedback geven.

Concreet betekent dit dat wij:

- Minimaal een 8 willen halen voor betrokkenheid.
- Lange termijn bedrijfswaarde creëren.
- Professionele en persoonlijke ontwikkeling stimuleren.

Duurzaam kantoor

Wij verduurzamen niet alleen de gebouwen in de vastgoedfondsen, maar ook ons eigen kantoor. Omdat duurzaamheid van het gebouw en vitaliteit van de gebruikers hand in hand gaan, certificeren wij ons nieuwe kantoor in Amsterdam Zuid-Oost met BREEAM. **Uiterlijk in 2023 willen wij een BREEAM In Use certificaat behalen voor ons nieuwe kantoor.**

Dit duurzaamheidscertificaat houdt rekening met zowel sociale als milieuaspecten. Hiermee sturen wij op de gezondheid en het welzijn van onze medewerkers. We implementeren een serie aan maatregelen, waaronder het creëren van inspirerende locaties voor medewerkers om kennisdeling en innovatie te stimuleren.

Concreet betekent dit dat wij:

- Gezond gedrag bij medewerkers stimuleren.
- Het kantoorgebouw verduurzamen.
- Een uitstekend duurzaamheidslabel behalen.



Training & ontwikkeling

Wij investeren actief in onze medewerkers en stimuleren persoonlijke ontwikkeling en een actieve bijdrage aan de organisatie. **Daarom heeft uiterlijk in 2022 elke medewerker een persoonlijk en professioneel ontwikkelingsplan.**

Het persoonlijk ontwikkelingsplan geeft onze medewerkers de flexibiliteit om zelf een eigen pad te kiezen op het gebied van persoonlijke en professionele ontwikkeling passend binnen de doelstellingen van onze organisatie. We stimuleren samenwerken om een duurzame groei te realiseren. Ook stimuleren we onze medewerkers om jongere generaties te enthousiasmeren. Bijvoorbeeld via meewerkstages of door les te geven op scholen.

Concreet betekent dit dat wij:

- Persoonlijke groei stimuleren – voor nu en later.
- Professionele ontwikkeling ondersteunen.
- Het ontwikkelingsplan laten aansluiten bij de doelstellingen van onze organisatie.





4 Aantrekkelijk & duurzaam vastgoed

Wij staan voor aantrekkelijk en duurzaam vastgoed. Niet alleen voor de gebouwgebruikers maar ook voor de omgeving. Daarom werken wij aan een Syntrus Achmea kwaliteitstandaard: services die gebouwgebruikers ontzorgen, wegwijs maken en helpen om duurzame keuzes te maken. Daarnaast werken we actief samen met onze beheerders aan de toekomstige standaard voor vastgoedmanagement. Ook implementeren we slimme tools om de gezondheid van gebouwgebruikers te verbeteren.

Energielabels

Wij werken aan een energiezuinige portefeuille.

Wij hebben onszelf het doel gesteld dat in 2030 100% van de vastgoedportefeuille een energielabel A heeft.

Hiermee anticiperen we op de aanscherping van de huidige wet- en regelgeving. Ook vergroten we het bewustzijn van onze huurders met betrekking tot duurzaamheid en inspireren wij hen om efficiënter om te gaan met energie. Uiteindelijk leidt dit bij de gebouwgebruikers tot een verlaging van de maandelijkse energielasten.

Concreet betekent dit dat wij:

- Anticiperen op aanscherping van wet- en regelgeving.
- Energie-efficiëntie verbeteren en het bewustzijn van gebruikers vergroten.
- Maandelijkse lasten voor gebruikers reduceren.



Huurders- tevredenheid

Wij vinden het belangrijk dat het vastgoed aantrekkelijk blijft voor onze huurders. Een belangrijke maatstaaf is de huurderstevredenheid, die via een jaarlijks onderzoek wordt gemeten. **In 2025 willen wij de gemiddelde score op tevredenheid over het vastgoed en de omgeving met ten minste 5% hebben verbeterd ten opzichte van 2018.**

Uit het onderzoek halen we informatie over de verhuisgeneigdheid, tevredenheid over het gebouw, omliggende voorzieningen en onze dienstverlening. Samen met de beheerders stellen we een jaarlijks verbeterplan op, op basis van de resultaten van het onderzoek.

Concreet betekent dit dat wij:

- Klachtafhandeling optimaliseren.
- De Syntrus Achmea kwaliteitstandaard implementeren bij alle assets.
- Samenwerken met beheerders aan een betere dienstverlening.

Duurzame acquisities

Wij bevorderen de sociale cohesie in de gebieden waar wij actief zijn door te investeren in vastgoed met een positieve impact op de directe omgeving. Zo bieden wij huurders en beleggers een aantrekkelijk product. Om gezondheid en duurzame kwaliteit van gebouwen te meten, maken we gebruik van GPR Gebouw, een duurzaamheidsstandaard voor gebouwen.

Wij kopen vanaf 2023 alleen nieuwbouw met een gemiddelde GPR Gebouw-score van 7,5 of hoger.

GPR Gebouw helpt ons met het in kaart brengen en het creëren van een duurzame en gezonde leefomgeving voor gebruikers. Bijvoorbeeld door het binnenklimaat te verbeteren. Ook geeft GPR Gebouw inzicht in de kwaliteit van de voorzieningen en het groen in de omgeving.

Concreet betekent dit dat wij:

- Investeren in gezonde gebouwen en een aantrekkelijke omgeving.
- Investeren in gebouwen met een lage milieu impact.
- Samenwerken met duurzame partners.



Slimme woningen

Wij zoeken continu naar innovaties in de markt om woningen slimmer en daarmee gebruiksvriendelijker en comfortabeler te maken. **Wij streven ernaar dat in 2030 alle woningen slim zijn. Daarmee waarborgen wij de aantrekkelijkheid van de woningportefeuille, nu en in de toekomst.**

Slimme woningen zijn woningen die optimaal inspelen op de behoeften van de bewoners. Bijvoorbeeld door storingen zelf te melden, efficiënt te sturen op energieverbruik en onderhoud, met handige tools om installaties en verlichting te bedienen en welke geschikt zijn voor digitale dienstverlening.

Concreet betekent dit dat wij:

- Gebruiksvriendelijkheid en wooncomfort optimaliseren.
- Efficiënter sturen op energieverbruik.
- Anticiperen op digitalisering en robotisering.





5 Duurzame hypotheek- verstrekker

Wij hebben een goede reputatie - als duurzame hypotheekverstrekker. We geven consumenten inzicht in de 'groene' mogelijkheden om hun impact op het milieu te verlagen. Door onze klanten actief te ondersteunen bij veranderingen in de persoonlijke of financiële situatie, voorkomen en reduceren we betalingsachterstanden. We zijn goed voor elkaar en vragen dat ook van onze intermediairs.

Energiebesparende voorzieningen

We willen onze klanten helpen bij het investeren in de wereld van morgen. **Daarom wordt in 2025 100% van de klanten van nieuw te verstrekken hypotheek geïnformeerd over Energie Besparende Voorzieningen (EBV).**

Dit geeft de nieuwe eigenaar inzicht in maatregelen die de impact van het gebouw op het milieu verlagen. Het implementeren van deze duurzame maatregelen kan vaak worden meegenomen in de financiering van de hypotheek. Hiermee helpen we onze klanten om energie te besparen én verlagen we onze indirecte milieu-impact.

Concreet betekent dit dat wij:

- Inzicht geven in energiebesparende maatregelen.
- Energiekosten helpen te verlagen.
- Milieubewustzijn bij onze klanten stimuleren.



Tevredenheid intermediairs

Onze hypotheeklen worden afgesloten via hypotheekadviseurs. Wij vinden het belangrijk dat ook deze intermediairs optimaal kunnen werken aan de tevredenheid van onze klanten. **Daarom ambiëren wij vanaf 2025 een minimale tevredenheidsscore van 8 bij intermediairs.**

Op basis van deze tevredenheidsmetingen, gaan wij in gesprek met de intermediairs en brengen we gezamenlijk verbetermogelijkheden in kaart. Zo kijken we naar de snelheid van onze interne processen, de duidelijkheid van de informatie-uitvraag en de klantgerichte aanpak.

Concreet betekent dit dat wij:

- De tevredenheid intermediairs meten en verbeteren.
- Samenwerken met intermediairs om betere producten aan te bieden.
- Klantgerichte processen beschrijven.



Actieve ondersteuning

Wij volgen ons klantenbestand actief. **Wij bieden passende ondersteuning aan alle kwetsbare groepen, zoals financiële coaching bij betalingsachterstanden.**

Door klanten proactief te ondersteunen en te begeleiden in de persoonlijke situatie, voorkomen we dat financiële problemen ontstaan of groter worden. Zo zijn wij van betekenis voor onze hypotheekklanten en verlagen we de risico's voor onze beleggers.

Concreet betekent dit dat wij:

- Actief ondersteunen bij een verandering in de persoonlijke situatie.
- Financiële coaching aanbieden voor specifieke groepen.
- Het risico op betalingsachterstanden verlagen.



Verduurzaming eigen woning

Wij maken de stedelijke omgeving aantrekkelijker. Dat doen we niet alleen, maar samen met onze hypotheekklanten. **Het doel is om tot 2025, samen met onze bestaande hypotheekklanten, minimaal 500 verduurzamingsmaatregelen te treffen.**

Maatregelen betreffen het isoleren van de woningen en het aanleggen van groene daken en duurzame installaties, zoals zonnepanelen en warmtepompen. Zo dragen wij bij aan een duurzame leefomgeving. Dat is voor ons Beleggen met Betekenis.

Concreet betekent dit dat wij:

- Duurzaam bewustzijn vergroten bij huizenkopers.
- De stedelijke omgeving vergroenen.
- Via aantrekkelijke hypotheekvoorwaarden de impact op het milieu verlagen.





Doe mee

Syntrus Achmea neemt het voortouw,
maar wij kunnen niet zonder onze partners.
Alleen samen maken wij onze steden
toekomstbestendig. Deelt u onze visie?
Doe dan met ons mee!

Colofon

Publicatiedatum

september 2019

Syntrus Achmea Real Estate & Finance

Gatwickstraat 1
1043 GK Amsterdam
+31 (0)20 606 5600
info@achmeavastgoed.nl



www.syntrus.nl