

ESG report 2021

Beleggen met betekenis

syntrus | achmea
real estate & finance



IN DIT RAPPORT

Voorwoord	3	Aantrekkelijk & duurzaam vastgoed	23
De impact van Syntrus Achmea in 2021	5	Energielabels	24
Onze ESG strategie	6	Huurderstevredenheid	25
Materialiteitsmatrix	6	Duurzame acquisities	26
Onze ESG strategie	7	Slimme woningen	27
Positieve impact op de samenleving	8	Duurzame hypotheekverstrekker	28
Klimaatverandering	9	Energiebesparende voorzieningen	29
Stadspartnerinitiatieven	10	Tevredenheid intermediairs	30
Sociale impact	11	Actieve ondersteuning	31
Investeren in innovatie	12	Verduurzaming eigen woning	32
Beste investment manager van Nederland	13	Syntrus Achmea's Taskforce on Climate Related Financial	
GRESB-performance	14	Disclosures 2021	33
Klanttevredenheid	15	Performance indicatoren	35
Financiële outperformance	16	Milieu indicatoren	36
Nieuwe beleggingsproducten	17	Certificering en energielabels	37
Beste werkgever	18	Sociale indicatoren	38
CO ₂ -neutraal opereren	19		
Medewerkersbetrokkenheid	20		
Duurzaam kantoor	21		
Training & ontwikkeling	22		

VOORWOORD



Arthur van der Wal,
directievoorzitter Syntrus
Achmea Real Estate & Finance

Arthur van der Wal kijkt terug op de ontwikkelingen in 2021 en deelt zijn gedachten over de rol van ESG bij Syntrus Achmea Real Estate & Finance.

Covid-19 beheerste ook het jaar 2021. Wat was het effect hiervan op Syntrus Achmea?

“Covid-19 dwingt het Nederlandse bedrijfsleven kritisch te kijken naar duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Dit wordt al het Covid-effect genoemd. Steeds meer institutionele beleggers integreren ESG-criteria in hun investeringsbeleid. De Covid-crisis heeft deze ontwikkeling versneld. De pandemie heeft impact gehad op onze medewerkers en huurders, zowel op de persoonlijke gezondheid als sociaal en economisch. Een deel van onze huurders is door de crisis in financiële problemen geraakt. Vooral ondernemers zijn getroffen door de lockdowns. Waar nodig hebben we snel gehandeld en passende regelingen kunnen treffen. We zijn zorgzaam geweest voor zowel onze medewerkers als onze klanten. Dit zijn momenten waarop je als onderneming maatschappelijk het verschil kan en moet maken. Dat is de ‘S’ in ESG ten voeten uit.”

“Covid-19 dwingt het Nederlandse bedrijfsleven kritisch te kijken naar duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Dit wordt al het Covid-effect genoemd. Steeds meer institutionele beleggers integreren ESG-criteria in hun investeringsbeleid. De Covid-crisis heeft deze ontwikkeling versneld. De pandemie heeft impact gehad op onze medewerkers en huurders, zowel op de persoonlijke gezondheid als sociaal en economisch. Een deel van onze huurders is door de crisis in financiële problemen geraakt. Vooral ondernemers zijn getroffen door de lockdowns. Waar nodig hebben we snel gehandeld en passende regelingen kunnen treffen. We zijn zorgzaam geweest voor zowel onze medewerkers als onze klanten. Dit zijn momenten waarop je als onderneming maatschappelijk het verschil kan en moet maken. Dat is de ‘S’ in ESG ten voeten uit.”

Op welke ESG-resultaten in 2021 ben je het meest trots?

“We hebben flinke stappen gezet in 2021, die hebben geleid tot een CO₂-reductie in onze woningportefeuille van 40 procent ten opzichte van 1990. We liggen hiermee ver voor op schema. In de toonaangevende GRESB-benchmark hebben wij met maar liefst acht portefeuilles, waaronder het Health Care Fund, het Retail Fund en het Residential Fund, een 5-sterrenrating behaald. Het Health Care Fund is zelfs uitgeroepen tot Sector Leader 2021. Dit zijn concrete resultaten waar wij als Syntrus Achmea hard voor werken en trots op zijn. Daarnaast vind ik het prachtig om te zien dat we steeds meer grootschalige duurzaamheidsprojecten kunnen starten en onze krachten bundelen, kijk bijvoorbeeld naar de 1.100 woningen die we voor BPL Pensioen renoveren. Ook maken we waardevolle connecties tussen de diensten van Achmea en onze beleggingsproducten. Zo hebben we met Interpolis groene daken uitgerold en hebben we samenwerking gezocht met Zilveren Kruis om alle ouderen nu en in de toekomst een gezonde en passende woning te bieden. We hebben vorig jaar samen een appèl uitgestuurd om het probleem te agenderen.

Er ligt een grote opgave voor seniorenhuisvesting. In 2040 telt Nederland bijna 5 miljoen 65-plussers, onder wie 1,8 miljoen alleenstaanden. We hebben nog minstens 500.000 woningen nodig in Nederland om deze groep goed te kunnen huisvesten en tegelijkertijd de doorstroming op de woningmarkt te stimuleren. Wij staan klaar om namens onze opdrachtgevers fors te investeren in woonvormen met een sociaal karakter waar goede faciliteiten en medische zorg aanwezig zijn.”

Duurzaam ondernemen wordt steeds belangrijker. Hoe gaat Syntrus Achmea hier mee om?

“Syntrus Achmea wil voorop lopen in ESG en duurzaamheid. Wij leggen de lat al langer hoog, voor onszelf en onze klanten. Hierdoor kunnen wij hen proactief adviseren en voorbereiden op ontwikkelingen in de markt. Zo zien wij als investment manager de vraag van investeerders en pensioenfondsen naar duurzame investeringen toenemen. Naast ambities en doelstellingen moeten zij hun stakeholders nu echt resultaten laten zien. Het meetbaar en inzichtelijk maken van onze ESG-prestaties is belangrijk. Daarnaast zien we dat de druk van de overheid toeneemt, nieuwe wet- en regelgeving heeft ook impact op ons als organisatie. Maar uiteindelijk moet de wil om te verduurzamen uit onszelf komen. Een toekomstbestendige samenleving kunnen we alleen samen realiseren.”

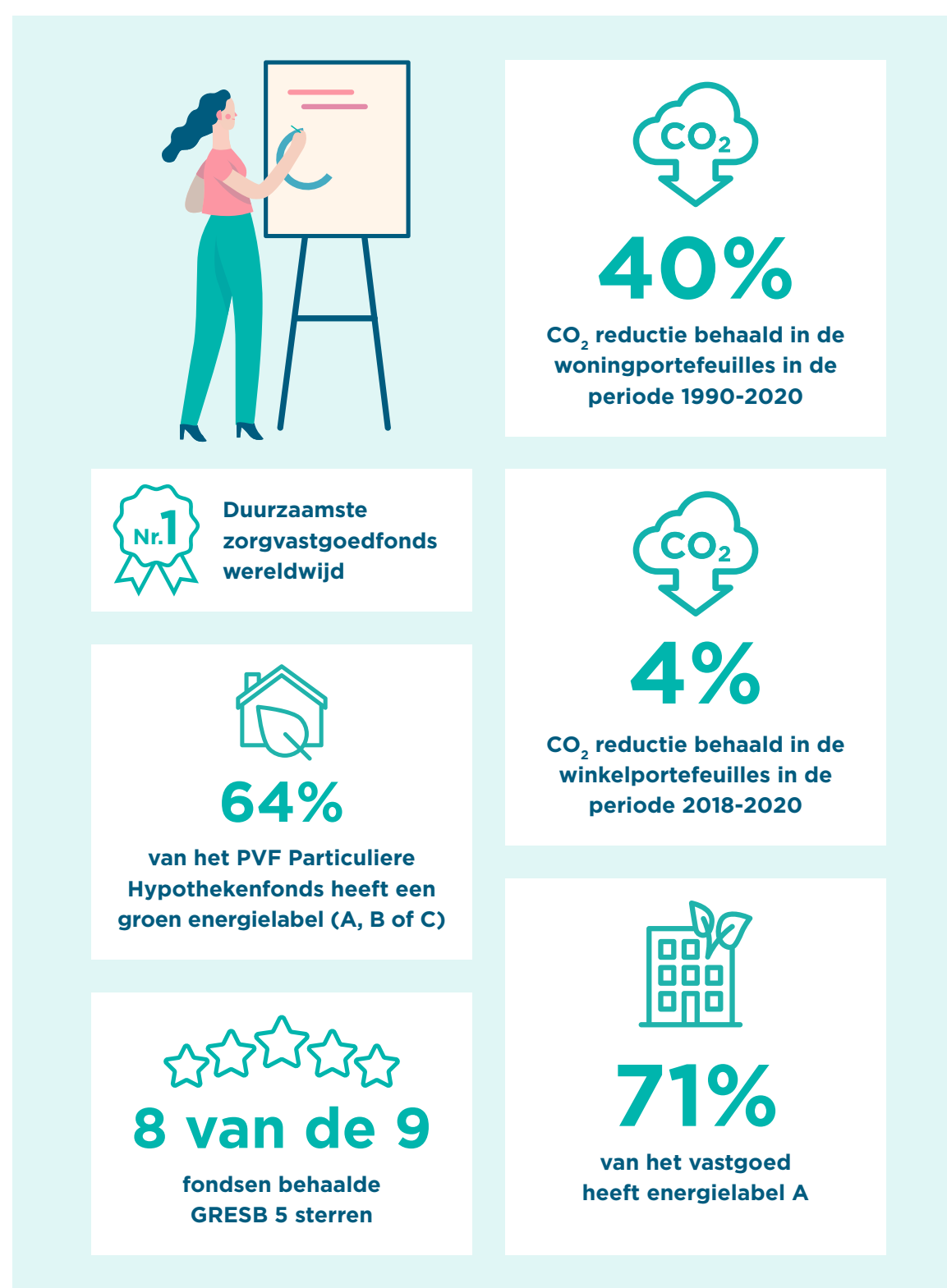
Hoe onderscheidt Syntrus Achmea zich in ESG?

“Syntrus Achmea kiest voor duurzame investeringen met financieel én maatschappelijk rendement. In 2019 hebben wij onze ESG-strategie geïntroduceerd. Hiermee laten we zien dat het wat ons betreft niet blijft bij woorden, maar dat we aan concrete doelstellingen werken. Beleggen met betekenis, daarmee onderscheiden wij ons in de markt. Wij willen maatschappelijke problemen oplossen, met vastgoed en hypotheek. Als Stadspartner doen wij dit samen met partijen als gemeenten, corporaties en ontwikkelaars, in nauwe samenwerking met andere bedrijfsonderdelen binnen de Achmea-familie. We maken connecties tussen de verschillende merken binnen Achmea, zo werken we onder de noemer ‘Duurzaam Samen Leven’ aan vraagstukken rondom gezondheid, wonen & werken, mobiliteit en inkomen. De verschillende diensten van Achmea versterken elkaar. Wij noemen dit de Kracht van Samen. Zo zie je, samen is het sleutelwoord voor ESG en een leefbare toekomst voor ons allemaal.”

Arthur van der Wal – directievoorzitter

DE IMPACT VAN SYNTRUS ACHMEA IN 2021

Investeren in de wereld van morgen



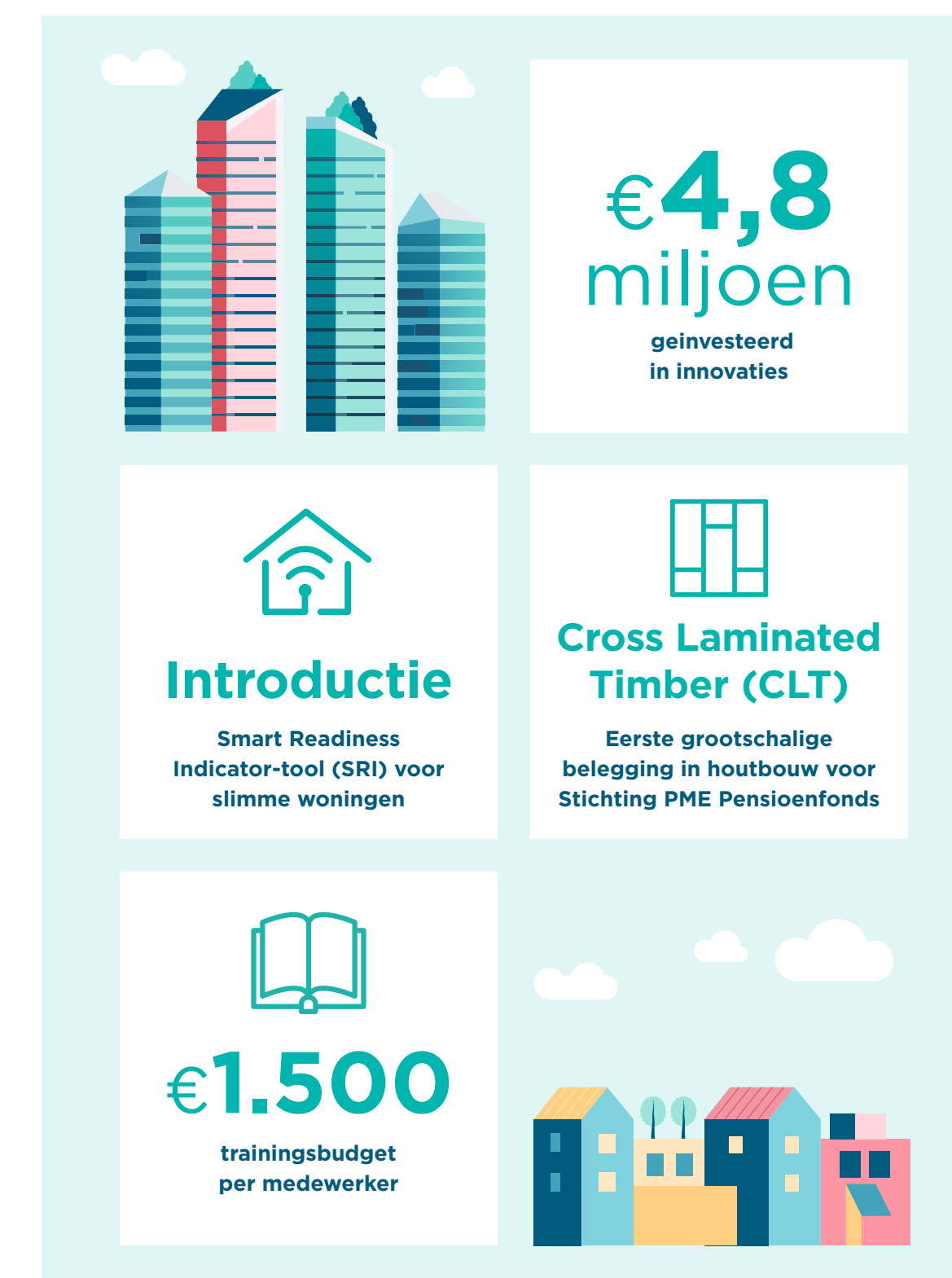
Relaties met stakeholders intensiveren



Optimaliseren dienstverlening en producten



Stimuleren van innovatie



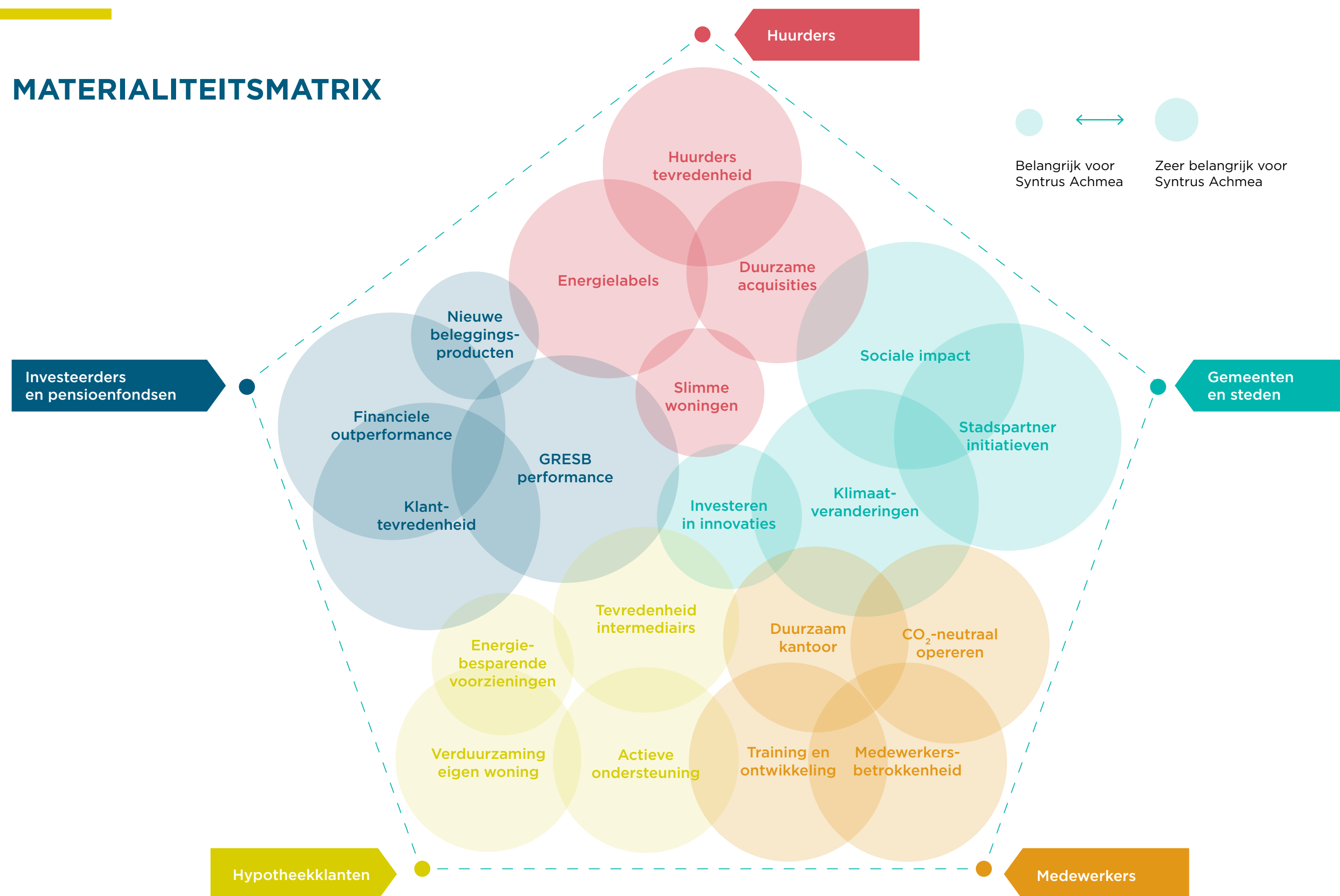
ONZE ESG STRATEGIE

Stakeholders en materiële onderwerpen

ESG zit in de kern van onze bedrijfsvoering, met ons vermogensbeheer dragen wij bij aan een duurzame toekomst. In 2019 hebben wij onderzocht welke duurzaamheidsonderwerpen het belangrijkste zijn voor onze interne en externe stakeholders. Via interviews met medewerkers van verschillende afdelingen waaronder investor relations, investment management, hypotheek, vastgoed en de directie zijn de materiële onderwerpen in kaart gebracht. Hierbij is gekeken vanuit het perspectief van onze stakeholders: beleggers, huurders, hypotheekklanten, medewerkers, gemeenten en steden.

In de materialiteitsmatrix zijn de verschillende belangen van onze stakeholders te zien. De grootte van de cirkels geeft aan hoe relevant de thema's zijn voor onze organisatie. Wij richten ons op een breed scala aan onderwerpen, omdat alle stakeholders eigen prioriteiten hebben. Deze materiële onderwerpen zijn opgenomen in onze ESG-strategie met bijbehorende doelen.

MATERIALITEITSMATRIX



Gemeenten en steden

- Klimaatverandering
- Stadspartner initiatieven
- Sociale impact
- Investeren in innovaties

Investeerdere en pensioenfondsen

- GRESB performance
- Klanttevredenheid
- Financiële out-performance
- Nieuwe beleggingsproducten

Medewerkers

- CO₂-neutraal opereren
- Medewerkersbetrokkenheid
- Duurzaam kantoor
- Training en ontwikkeling

Huurders

- Energielabels
- Huurderstevredenheid
- Duurzame acquisities
- Slimme woningen

Hypotheekklanten

- Energie besparende voorzieningen
- Tevredenheid intermediairs
- Actieve ondersteuning
- Verduurzaming eigen woning

Beleggen met betekenis

Wij kiezen voor duurzame investeringen in vastgoed en hypotheek, daarmee bieden we onze stakeholders een gezonde financiële toekomst in een aantrekkelijke leefomgeving. Dat is voor ons de manier om op de lange termijn een stabiel financieel rendement en maatschappelijke impact te realiseren. Dat is voor ons 'beleggen met betekenis'.

Onze strategie kent vier hoofdthema's:

- Investeren in de wereld van morgen
- Relaties met stakeholders intensiveren
- Optimaliseren van dienstverlening en producten
- Stimuleren van innovatie

Deze hoofdthema's zijn onderverdeeld in vijf strategische pijlers die direct gelinkt zijn aan onze stakeholders:

1. Positieve impact op de samenleving: Wij willen een positieve impact hebben op de samenleving door te investeren in leefbare steden.
2. Beste investment manager in Nederland: Voor beleggers realiseren wij maatschappelijk én financieel rendement.
3. Beste werkgever: Wij bieden onze medewerkers een dynamische, duurzame en gezonde werkplek.
4. Aantrekkelijk en duurzaam vastgoed: Huurders bieden wij aantrekkelijk en duurzaam vastgoed.
5. Duurzame hypotheekverstrekker: Hypotheekklanten en intermediairs zien ons als duurzame hypotheekverstrekker.

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

Sociale
Impact

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

POSITIEVE IMPACT OP DE SAMENLEVING

Wij zijn op veel plekken in Nederland actief. We bieden fijne plekken voor wonen, winkelen, zorg, werken en we maken koopwoningen jaarlijks bereikbaar voor duizenden kopers. Wij dragen bij aan de samenleving met de sociale impact van onze investeringen, onder andere door betaalbare woningen, voor zowel huur als koop. We richten ons op leefbare wijken en steden waar duurzame ontwikkeling voorop staat. We houden rekening met toekomstige generaties, sociaal-demografische veranderingen, klimaatadaptatie en technologische ontwikkelingen. Door onze investeringen en betrokkenheid hebben wij directe invloed op leefbaarheid en stimuleren wij sociale cohesie. Met onze hypotheek- en vastgoedbeleggingen hebben we indirect impact op de levenskwaliteit van onze bewoners en hun omgeving. Syntrus Achmea wil dat deze effecten positief en blijvend zijn.

“Ik ben blij dat wij mensen met sleutelberoepen voorrang konden geven bij de verhuur van woningen op Oostenburg in Amsterdam.

We hebben alle 136 sociale huurwoningen toegewezen aan onderwijzers, zorgmedewerkers, politieagenten en starters.”

- Annemarie Maarse, director Woningen & Zorg



Feiten 2021

40%

reductie CO₂ uitstoot
woningportefeuilles
(t.o.v. 1990)

Introductie
**Sociale Impact
Monitor**

€534 miljoen

geinvesteerd in
stadspartnerinitiatieven

€4,8
miljoen
geinvesteerd in innovaties

INVESTEREN IN DE WERELD VAN MORGEN

KLIMAATVERANDERING

Om niet langer bij te dragen aan klimaatverandering willen we de CO₂-uitstoot van onze vastgoedinvesteringen sterk verlagen.

 **KPI: De vastgoedportefeuilles zijn volledig CO₂-neutraal in 2050.**

Het doel is om de CO₂ uitstoot in de woningportefeuilles in 2030 te verlagen met 50 procent, met als einddoel een CO₂-neutrale portefeuille in 2050. We zijn hard op weg deze doelstellingen te halen. De CO₂-uitstoot van de woningportefeuille lag in 2020 al 40 procent lager dan in het referentiejaar 1990. Onze woningen hebben een gemiddelde emissie van 26,6 kilo CO₂-equivalent per vierkante meter per jaar. De retailportefeuille heeft een vermindering gerealiseerd van 4 procent ten opzichte van 2018. De gemiddelde emissie van de retailportefeuille bedraagt 68,0 kilo CO₂-equivalent per vierkante meter per jaar.

Om ons doel te kunnen bereiken hebben wij in 2020 het CO₂-dashboard geïntroduceerd. Daarop monitoren we de CO₂-uitstoot van onze portefeuilles en krijgen we inzicht in de huidige status ten opzichte



van het doel. Ook zijn er routekaarten opgesteld die de maatregelen tonen om de CO₂-uitstoot te verlagen. Verschillende scenario's zijn doorgerekend. Zichtbaar is hoe die scenario's zich verhouden tot de zogeheten pathways van de Carbon Risk Real Estate Monitor (CRREM) voor een maximale temperatuurstijging van 1,5 en 2,0 graden. CRREM is een door de EU gefinancierd wetenschappelijk model waarin specifieke drempelwaarden en decarbonisatiepaden (de pathways) op landenniveau zijn opgesteld. Onze investeerders kunnen daarmee een onderbouwde keuze maken voor een scenario om hun CO₂-uitstoot te verlagen.

Voor BPL Pensioen hebben we in 2021 in samenwerking met BAM 46 woningen verduurzaamd aan de Zuidwal in Den Bosch. Het gebouw is volledig geïsoleerd, kreeg HR++-glas en het ventilatiesysteem is geoptimaliseerd. Deze verduurzaming leidt tot een jaarlijkse besparing van 21.000 kubieke meter gas ofwel 37,5 ton CO₂. Ook aan biodiversiteit is gedacht, grind op het dak heeft plaatsgemaakt voor sedum. Dat verbetert de waterafvoer, biodiversiteit en de temperatuur in het stedelijk gebied.

“We hebben in het afgelopen jaar ons CO₂-dashboard doorontwikkeld, zo kunnen we de CO₂-uitstoot van onze portefeuilles beter monitoren” - Roel Kalfsveld, manager Duurzaamheid

Feiten 2021

26,6kg

CO₂ uitstoot per m² in de
woningportefeuille

68,0kg

CO₂ uitstoot per m² in de
winkelportefeuille

58,8kg

CO₂ uitstoot per m² in de
zorgvastgoedportefeuille

40%

reductie CO₂ uitstoot
woningportefeuilles
(t.o.v. 1990)



RELATIES MET STAKEHOLDERS INTENSIVEREN

STADSPARTNERINITIATIEVEN

Wij werken samen met gemeenten, woningcorporaties, projectontwikkelaars, bouwbedrijven, zorginstellingen en andere stakeholders om onze steden weerbaar en veerkrachtig te maken.



KPI: Wij investeren tot 2030 1 miljard euro in Stadspartnerinitiatieven.

Als Stadspartner verbinden wij alle partijen die helpen om wijken en steden op de lange termijn beter te maken. Zo investeren wij namens onze klanten in kwetsbare wijken waar we met onze partners onze maatschappelijke verantwoordelijkheid nemen om deze wijken vitaler en toekomstbestendiger te maken. Voor onze commerciële portefeuille investeren wij in buurtfuncties en evenementen die de sociale cohesie bevorderen.

Een aantrekkelijke en veilige woonomgeving heeft uiteindelijk een positieve invloed op de waarde van ons vastgoed. Daarom willen we namens onze klanten tot 2030 1 miljard euro investeren in Stadspartnerinitiatieven. Die dragen bij aan betaalbare huisvesting

voor specifieke groepen in het middensegment. Belangrijke thema's zijn leefbaarheid, sociale veiligheid, mobiliteit, inclusiviteit en duurzaamheid. In 2021 zijn verschillende projecten opgeleverd die passen binnen onze Stadspartnerinitiatieven, waaronder Schalkstad in Haarlem, Burano in Zaandam, The David, Riekerpolder en De Warmoes in Amsterdam. In totaal hebben we in 2021 534 miljoen euro geïnvesteerd in stadspartnerinitiatieven.

Om ervoor te zorgen dat wonen in de binnensteden toegankelijk blijft voor sleutelberoepen hebben wij onderwijzers, politieagenten en zorgmedewerkers voorrang gegeven bij de verhuur van 136 energiezuinige appartementen op Oostenburg in Amsterdam. Ook jonge starters tot 28 jaar uit de hoofdstad krijgen voorrang bij de sociale huurwoningen van het Achmea Dutch Residential Fund (ADRF).

Met de jaarcampagne 'Makado geeft om jou' heeft Syntrus Achmea in 2021 het sociale gezicht van winkelcentrum Makado in Beek getoond. Deze campagne zette specifieke doelgroepen van het winkelcentrum in het zonnetje. Zo werden senioren en zorgpersoneel thuis verrast met bloemen en lekkers in een actie tegen eenzaamheid. De campagne is bekroond met de prestigieuze Kern Marketing Award voor campagnes die op een bijzondere, betekenisvolle en inspirerende manier de consument bereiken.

Ook hebben wij het 'Manifest verbetering woningmarkt' opgesteld waarin wij overheden en institutionele beleggers oproepen om de beschikbaarheid van duurzame huurwoningen te vergroten, het tekort aan huurwoningen in het middensegment te verkleinen, de betaalbaarheid te verbeteren en meer bestaande woningen te verduurzamen.



Oostenburg in Amsterdam



OPTIMALE DIENSTVERLENING EN PRODUCTEN

SOCIALE IMPACT

Wij geven via onze beleggingen de leefbaarheid in buurten een positieve impuls.

 **KPI: Meetbaar maken van de sociale impact van onze vastgoedbeleggingen.**

In 2021 hebben wij een nieuwe methode ontwikkeld om de sociale impact van onze investeringen te meten. Deze Social Impact Monitor (SIM) is gecreëerd in samenwerking met Springco, een onderzoeksbureau gespecialiseerd in datavraagstukken rondom de woon- en leefomgeving. De SIM toont hoe gebouwen scoren op sociale impact en wat nodig is om de sociale waarde verder te verhogen. De monitor bestaat uit vijf dimensies: bewoners, woning, binding, voorzieningen en omgeving.

De SIM combineert onder andere objectgegevens, uitkomsten van het huurderstevredenheidsonderzoek en gegevens uit databronnen zoals WoOn, CBS, EDM, ZorgkaartNL en Nationaal Boomregister.

Om de dimensies te kunnen kwantificeren, is er voor elke dimensie een aantal indicatoren vastgesteld. De totaalscores van de vijf dimensies laten zien hoe een object scoort op sociale impact in de buurt.

Als pilot hebben wij in 2021 voor ons fonds Achmea Dutch Residential Fund voor alle 111 objecten de SIM ingezet. Deze nulmeting biedt een goed overzicht van onze sociale impact en toont waar wij verder kunnen investeren om de impact te vergroten. De SIM is voorlopig enig in zijn soort.

Een goed voorbeeld van sociale waarde creatie is ons mixed use-project Westbeat in Amsterdam Nieuw-West. Het project bestaat uit 150 woningen, 3.900 vierkante meter kantoren, een publieke ruimte en een ondergrondse garage. Het object is een mix van wonen, werken, horeca en cultuur. In de SIM scoort dit gebouw hoog op sociale impact.

Zo wordt de sociale cohesie op diverse manieren gestimuleerd, door onder andere een gemeenschappelijke binnenruimte en tuin, een community manager en community-app. Westbeat is gunstig gelegen bij diverse buurtgerichte en dagelijkse voorzieningen en de woningen hebben afmetingen die goed aansluiten bij specifieke doelgroepen.



Westbeat in Amsterdam



STIMULEREN VAN INNOVATIE

INVESTEREN IN INNOVATIE

Wij werken aan vernieuwing voor een duurzame, gezonde en veilige leefomgeving.

 **KPI: Investeer een half miljard euro in innovatie tot 2030.**

Innovatie is voor Syntrus Achmea essentieel voor onze positie als toonaangevende vermogensbeheerder. Wij richten ons de komende jaren op het verder versterken van ons innovatievermogen, wat zal leiden tot een groei van de assets onder beheer door nieuwe beleggingsproducten, effectievere bedrijfsprocessen en verbetering van onze bestaande producten. In 2020 hebben wij een innovatiebeleid opgesteld dat het effect van vernieuwingen meet en medewerkers stimuleert te zoeken naar verbeteringen. In 2021 hebben we in totaal 4,8 miljoen euro geïnvesteerd in innovaties.

Inmiddels hebben we een succesvolle pilot doorlopen met ZieZoDan, een tool waarmee huurders eenvoudig reparatieverzoeken kunnen melden en inplannen. Er zijn ruim 15.000 reparatieverzoeken uitgevoerd met ZieZoDan. 81 procent van de reparaties is naar

tevredenheid opgelost, waarvan 73 procent direct. Huurders kunnen kiezen voor een 'eco-tijdslot', dat is een breder tijdslot voor het uitvoeren van de reparaties. De tool kiest dan de duurzaamste route. Van alle gebruikers kiest 41 procent hiervoor.

In samenwerking met Centraal Beheer kozen we een nieuw concept voor deelmobiliteit in het appartementencomplex The David in Amsterdam Nieuw-West. Samen met OnzeAuto zijn drie elektrische deelauto's bij The David geplaatst, waarvan ongeveer 50 bewoners gebruik maken.

Begin 2022 hebben we One Space in Delft opgeleverd, een fullservice wooncomplex voor young professionals. One Space combineert wonen met gemeenschappelijke ruimten om te ontmoeten, sporten, werken en ontspannen. Door deze gemeenschappelijke ruimten nadrukkelijk een plek te geven in het object wordt sociale binding gestimuleerd. Bovendien konden door voorzieningen als een gemeenschappelijke wasruimte en werkplekken kleinere, betaalbare woningen worden gerealiseerd.



Tot slot hebben we onderzocht of houtbouw een duurzame beleggingsoptie is, gestimuleerd door onze klant Stichting PME Pensioenfonds die zoekt naar manieren van duurzaam beleggen. Houtbouw past binnen deze ambitie door de vermindering van de CO₂-uitstoot en als invulling van het Klimaatakkoord. Daarnaast speelt het in op de groeiende wens om duurzaam te bouwen en te wonen.



BESTE INVESTMENT MANAGER VAN NEDERLAND

Wij bieden onze klanten een breed palet aan diensten waarin het behalen van een stabiel financieel rendement hand in hand gaat met het realiseren van maatschappelijk rendement.

Bij Syntrus Achmea streven wij ernaar om de beste vermogensbeheerder van Nederland te zijn. Wij doen dit door namens onze klanten te investeren in vastgoed en hypotheek, met zowel een financieel stabiel rendement als een zichtbare en meetbare positieve maatschappelijke impact. Bij verantwoord beleggen spelen verschillende aspecten een rol. Wij willen een positieve bijdrage leveren aan de samenleving als geheel. Daarom hebben we hoge kwaliteitseisen gesteld aan onze interne organisatie en de partijen waarmee we samenwerken, zoals leveranciers en dienstverleners. We streven ernaar om nieuwe investeringen zo duurzaam mogelijk te doen en bestaande beleggingen verder te verduurzamen. Zo inspireren we onze klanten te beleggen in innovaties als houtbouw en vernieuwende beleggingsvormen als mixed use. We doen dat ook door het uitbouwen van de relatie met onze klanten, voor een grotere impact en uitstekende financiële prestaties. Dat maken wij concreet door deze continu te meten en te verbeteren.



Feiten 2021

Nr. 1

Duurzaamste zorg-
vastgoedfonds wereldwijd

7,8

gemiddelde tevredenheid
(beleggers)

outperformance
ten opzichte van de MSCI
woning- en winkelbenchmark

**Cross Laminated
Timber (CLT)**

Eerste grootschalige
belegging in houtbouw voor
Stichting PME Pensioenfonds

INVESTEREN IN DE WERELD VAN MORGEN

GRESB-PERFORMANCE

Wij sturen op een maximale ESG-prestatie van de vastgoedportefeuilles.

 **KPI: Voor alle door ons beheerde fondsen en portefeuilles streven wij naar een GRESB rating van 5 sterren.**

Duurzaam beleggen in vastgoed is voor ons dé manier om op lange termijn een stabiel financieel rendement te behalen. Om de duurzaamheidsprestaties van onze verschillende fondsen te monitoren nemen wij jaarlijks deel aan de Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB). Dit initiatief van investeerders evalueert en vergelijkt de ESG-prestaties van ruim 1.500 vastgoedfondsen wereldwijd. In 2021 hebben negen portefeuilles beheerd door Syntrus Achmea deelgenomen aan GRESB.

Acht van de negen deelnemende fondsen behaalden in 2021 de hoogste rating: vijf sterren. Gemiddeld stegen de scores van 81,3 naar 88,8 punten uit 100. Het Duitse fonds GRP liet de grootste verbetering zien met een sprong van 72 naar 89 punten en bereikte net als een jaar

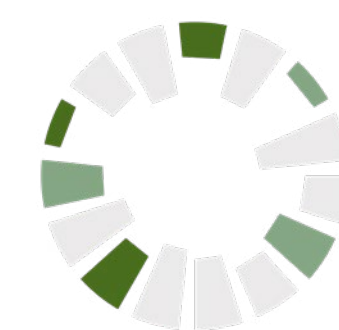
eerder de eerste plaats in de Duitse multifamily-benchmark. Het eveneens Duitse fonds NINE behaalde bij zijn debuut in de GRESB meteen drie sterren. Bovendien werd het Health Care Fund in 2021 uitgeroepen tot Overall Global Sector Leader en is daarmee het duurzaamste zorgvastgoedfonds ter wereld. Alle door Syntrus Achmea beheerde fondsen en portefeuilles scoorden boven het wereldwijde gemiddelde van 73 punten.

Verbeteringen binnen Syntrus Achmea zitten in het verhogen van de data-coverage, het realiseren van besparingen en het toepassen van duurzame energie. Energie-, water- en afvalgegevens worden rechtstreeks opgevraagd bij de belangrijkste huurders en leveranciers. Ook kunnen we dankzij slimme meters steeds meer gegevens krijgen. Die completeren het beeld van onze milieu-impact en met de data kunnen we ook huurders stimuleren om zuinig met energie om te gaan. Daarnaast worden de milieudata sinds 2021 door een onafhankelijke partij geverifieerd.

Dit is onderdeel van onze strategie om de milieu-impactrapportages verder te professionaliseren, zodat we betrouwbaar kunnen rapporteren aan onze investeerders.

“We hebben de ambitie om tot de top van onze peer group te behoren. Ik ben erg trots dat we gezamenlijk stappen hebben gezet met als resultaat hogere GRESB-scores”

- Roel Kalfsveld, manager Duurzaamheid



G R E S B
R E A L E S T A T E
sector leader 2021

Feiten 2021

8 van de 9

fondsen behaalde
GRESB 5 sterren

88,8

gemiddelde score
in GRESB

+17

punten voor het Duitse
fonds GRP (t.o.v. 2020)

Nr. 1

Duurzaamste
zorgvastgoedfonds
wereldwijd

RELATIES MET STAKEHOLDERS INTENSIVEREN

KLANTTEVREDENHEID

Wij snappen de wensen en behoeften van onze klanten en stemmen onze dienstverlening daar op af.



KPI: Behaal een overall klanttevredenheidsscore bij beleggers van acht of hoger in 2025.

Wij optimaliseren onze dienstverlening door te investeren in de kwaliteit van onze interne organisatie en procedures, de gebouwen die we beheren en de services die we direct of via derden leveren. Afstemming van onze dienstverlening op de wensen en doelstellingen van onze klanten is hierbij de basis. Duidelijke communicatie en nauwe relaties met onze stakeholders zijn cruciaal.

We communiceren op verschillende manieren met onze klanten. We informeren hen over financiële en ESG-prestaties en -inzichten in jaar- en kwartaalverslagen. En daarnaast via presentaties op klantbijeenkomsten en via nieuwsbrieven zoals onze ESG kwartaal-update. Verder hebben we in september weer onze jaarlijkse summit georganiseerd met specifieke aandacht voor houtbouw en organiseren

wij property tours waarbij wij onze klanten hun vastgoedprojecten laten zien.

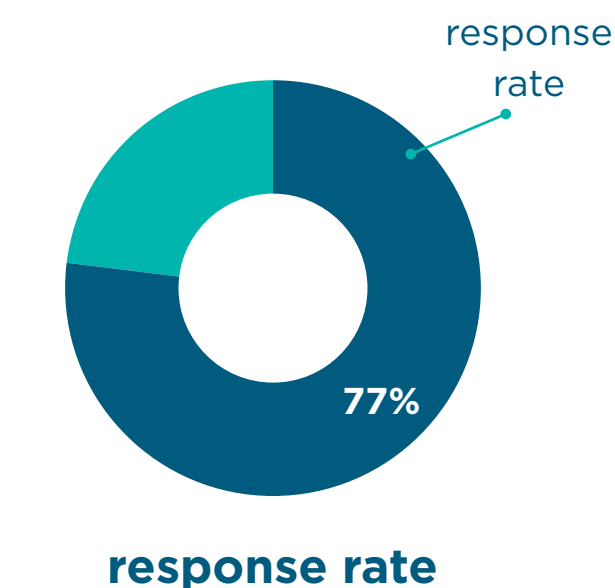
Gedurende het jaar organiseren we verschillende bijeenkomsten waar klanten hun mening met ons delen. Verder houden wij eens per jaar een klanttevredenheidsonderzoek. De uitkomsten daarvan gebruiken we om onze dienstverlening verder te verbeteren. Wij streven ernaar om de klanttevredenheidsscore te verhogen naar een acht in 2025. Het tevredenheidsonderzoek in 2021 had een response rate van 77 procent en een gemiddelde beoordeling voor de dienstverlening van 7,8. Dit betekent een verbetering ten opzichte van 2020 (respectievelijk 70 procent en 7,7). Op alle onderdelen van het onderzoek zien we in 2021 een hogere tevredenheid, vooral op relatiebeheer en transparantie.

Op een aantal punten zien wij verbetermogelijkheden, waaronder het klantenportaal dat we in 2022 oppakken. Daarnaast is de Net Promotor Score verder verbeterd, wat aangeeft in welke mate onze klanten ons zouden aanbevelen bij andere beleggers.



Feiten 2021

7,8
gemiddelde tevredenheid
(beleggers)



Verbeterde
transparantie
en relatiebeheer

OPTIMALE DIENSTVERLENING EN PRODUCTEN

FINANCIËLE OUTPERFORMANCE

Wij zetten door research-driven portefeuillestrategieën in op langdurig stabiele rendementen.

 **KPI: Voor de vastgoedportefeuilles streven wij naar financiële outperformance.**

Jaarlijks nemen we deel aan de Morgan Stanley Capital International (MSCI) Property Index om de financiële prestaties van de fondsen te vergelijken met de prestaties van de regionale sectorgenoten. Door zorgvuldig portefeuillebeheer kan Syntus Achmea zijn klanten het hoogst haalbare rendement bieden. We streven naar financiële outperformance van de MSCI-vastgoedbenchmark. De prestaties staan in verhouding tot een risico-rendementsprofiel dat voldoet aan de verwachtingen en eisen van onze beleggers.

In 2021 hebben we voor onze woningportefeuilles in beheer (samengesteld gewogen naar omvang) een outperformance (15,5 procent) behaald ten opzichte van de MSCI Woningbenchmark (15,4 procent). Ook op 3- en 5-jaars basis is er outperformance.

Voor de winkelportefeuilles in beheer (samengesteld gewogen naar omvang) is er tevens een outperformance (1,2 procent) in vergelijking met de MSCI winkelbenchmark (1,1 procent).

Het zorgfonds Achmea Dutch Health Care Property Fund heeft de afgelopen 10 jaar een jaarlijks totaal rendement gerealiseerd van 10,4 procent. Deze positieve resultaten hebben in 2021 geleid tot drie nieuwe mandaten voor dit fonds, met een totale waarde van 44 miljoen euro.

Om onze concurrentie voor te blijven, gaat onze aandacht naar het beheer van onze portefeuilles op basis van een robuuste acquisitie- en verkoopstrategie. We sturen op hoge bezettingsgraden en lage operationele kosten om blijvend voordeel voor onze investeerders te creëren.

“Het beleggingsperspectief van zorgvastgoed is ijzersterk en voorziet in de behoefte van veel institutionele beleggers aan financieel én maatschappelijk rendement.”

- Casper Hesp, director Investment Management




House Modernes in Utrecht



STIMULEREN VAN INNOVATIE

NIEUWE BELEGGINGSPRODUCTEN

Wij zijn voortdurend op zoek naar beleggingen waarvan zowel onze klanten als de maatschappij profijt hebben.

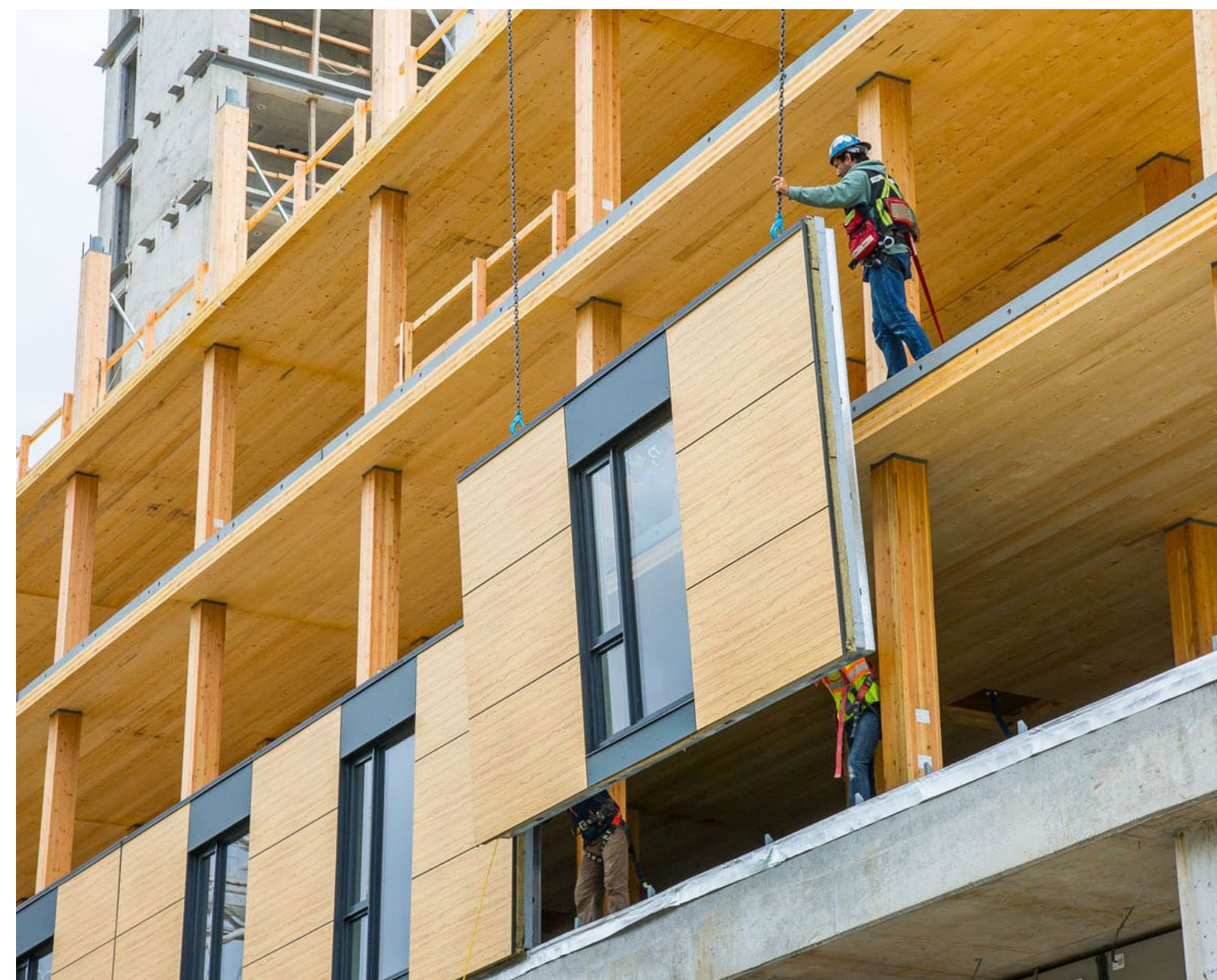
 **KPI: Tot 2025 willen wij minimaal vijf innovatieve ideeën voor beleggers implementeren.**

We stellen als doel onze klanten in de periode tot 2025 ten minste vijf innovatieve ideeën aan te bieden. Het gaat daarbij om beleggingsportefeuilles - vastgoed en hypotheek - en diensten.

In 2020 hebben wij houtbouw bij grote renovaties en nieuwbouw onderzocht en zien dat dit past in de beleggingsstrategie van onze klanten, ook vanuit financieel en maatschappelijk perspectief.

In 2021 hebben we plannen gemaakt om samen met het Stichting PME Pensioenfonds voor circa 14.000 vierkante meter leegstaand commercieel vastgoed in het centrum van Roosendaal te transformeren naar 171 woningen en 1.000 vierkante meter commerciële ruimte. Bij de herontwikkeling wordt op grote schaal gebruikt gemaakt van hout, waardoor de CO₂-uitstoot aanzienlijk lager is vergeleken met

traditionele bouw. Dit is voor Stichting PME Pensioenfonds de eerste grootschalige belegging in houtbouw met Cross Laminated Timber (CLT), waarmee een CO₂-reductie wordt verwacht van 20.300 ton per jaar. Dit is vergelijkbaar met het elektriciteitsverbruik van 3.500 huishoudens.



Nieuwe mogelijkheden zien we ook in onze woningportefeuille, bijvoorbeeld door ons te richten op specifieke doelgroepen en het aanbieden van nieuwe woonvormen waaronder een woonerf en gemengd wonen. Zoals aan de Plantage Middenlaan in Amsterdam, waar een nieuw wooncomplex voor senioren is gerealiseerd. Dit hoogwaardige appartementencomplex, De Nieuwe Sint Jacob, bestaat uit 325 levensloopbestendige huurappartementen met een binnentuin en 8.000 vierkante meter voor intramurale zorg en commerciële functies. De komende jaren zal Syntrus Achmea zich meer richten op dit soort woon-zorgcombinaties.

Onze producten proberen we verder te optimaliseren. Zo hebben we in 2021 de woningportefeuille van het Achmea Dutch Value Added Residential Partnership (ADVARP) ingebracht in het Achmea Dutch Residential Fund (ADRF). Dit betekent een toename van de portefeuille met ruim 500 miljoen euro, bestaande uit 1.100 woningen (100 procent label A) en een pijplijn van een Amsterdams project in aanbouw en drie grondposities in de Randstad. Deze fusie leidt tot een van de qua portefeuillesamenstelling jongste en duurzaamste woningfondsen in Nederland. Met 21 participanten beschikt het fonds bovendien over een divers klantenbestand.



BESTE WERKGEVER

Wij zijn onderdeel van Achmea, een coöperatieve organisatie met een maatschappelijke missie: Duurzaam Samen Leven.

Met onze klanten, strategische partners en relaties lossen wij maatschappelijke vraagstukken op rond gezondheid, wonen, werken, mobiliteit en inkomen.

We doen dit vanuit onze gezamenlijke waarden: Bevlogen, Eigentijds, Ambitieuw, Trots en Slagvaardig (BEATS). Zo creëren wij duurzame waarde voor onze klanten, de samenleving en onze medewerkers.

We beseffen dat we onze medewerkers een werkomgeving moeten bieden waarin ze zinvol werk kunnen doen, met een instelling die past bij een samenleving waarin werk en privé meer zijn geïntegreerd. Naast een duurzaam en gezond kantoor omvat dit ook dynamisch werk en ruimte voor persoonlijke en professionele ontwikkeling.

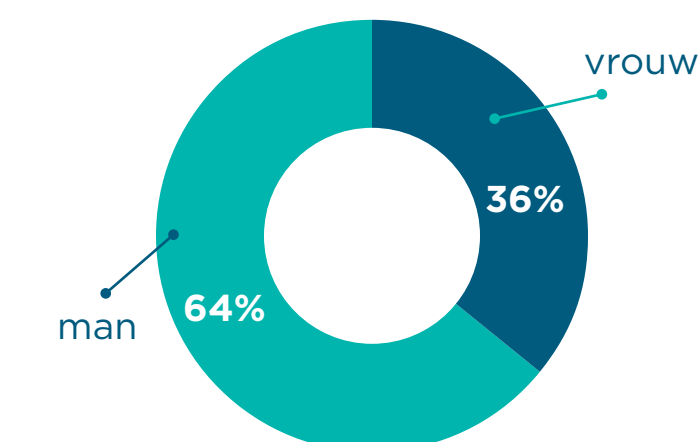
“Wij zijn een aantrekkelijke werkgever door onze onderscheidende arbeidsvoorwaarden. Naast een marktconform salaris bieden we vanaf 2023 alle medewerkers een klimaatbudget voor het verduurzamen van hun woning en stimuleren we persoonlijke ontwikkeling met een ongelimiteerd opleidingsbudget.”

- Tascha Tinneveld, HR Business Partner

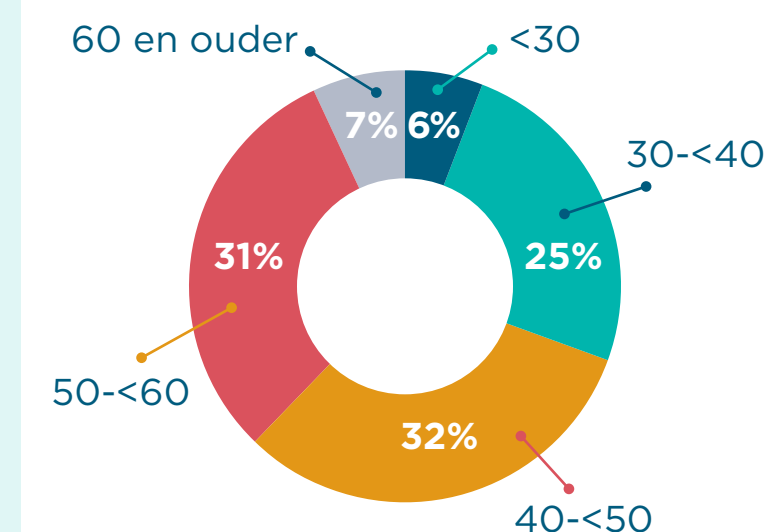


Feiten 2021

503
medewerkers



vrouw/man verhouding



werknemers naar leeftijd

3,2%
ziekteverzuim

33%
vrouwen in
management posities

€1.500
trainingsbudget
per medewerker

INVESTEREN IN DE WERELD VAN MORGEN

CO₂-NEUTRAAL OPEREREN

Wij streven er naar de CO₂-uitstoot van onze organisatie naar nul te brengen.

 **KPI: Een CO₂-neutrale organisatie in 2030.**

Wij hebben de ambitie om in 2030 een CO₂-neutrale organisatie te zijn. We zijn verhuisd naar een kantoorlocatie met een duurzaam energielabel (EPC label A) en blijven, ook na Covid, onze medewerkers stimuleren hybride te werken. Het kantoor dient als ontmoetingsplek, waar teams samenwerken en creativiteit wordt gestimuleerd en waar wij onze klanten graag verwelkomen. Het kantoor is een fijne omgeving waarin medewerkers zich thuis voelen. Het heeft binnengroen, slimme ledverlichting, innovatieve audiovisuele technieken en een circulaire inrichting. Ook is er een Gezond Werken-plein met een bedrijfsarts, psycholoog en fysiotherapeut.

Daarnaast konden medewerkers een volwaardige thuiswerkplek inrichten. Hiermee beperken we het aantal reisbewegingen, wat een positieve invloed heeft op het verlagen van onze CO₂-uitstoot. Daarnaast is het aandeel elektrische leaseauto's weer uitgebreid en stimuleren we het gebruik van de fiets en het OV. In de komende periode gaan we ook onze bedrijfsprocessen efficiënter en duurzamer inrichten door de vernieuwing van ons vastgoedsysteem Real Connect en de inrichting van 1-Hypothekstraat.

In 2021 hebben we in totaal bruto 860 ton CO₂ uitgestoten, 83 procent van deze bruto uitstoot is gecompenseerd. Om onze CO₂-uitstoot te kunnen compenseren gaat Achmea in de komende drie jaar ongeveer 1 miljoen bomen planten in samenwerking met Land Life Company. Het gaat om een meerjarig herbebossing programma in onder andere Australië en IJsland. Daarnaast zijn we via Achmea aangesloten bij het 'EU Action Plan against global warming' en 'the Green Deal', zo dragen wij bij aan de Europese ambitie om 3 miljard bomen te planten voor 2030. In 2022 gaan we onder andere een webinar organiseren om de betrokkenheid van medewerkers bij onze strategische ESG-doelstellingen te vergroten en willen we meer bewustwording creëren omtrent het thema CO₂-neutraliteit.

“We hebben in de afgelopen jaren, ook door Covid, het hybride werken versneld uitgerold”

- Hans van der Waerden, directiesecretaris



RELATIES MET STAKEHOLDERS INTENSIVEREN

MEDEWERKERSBETROKKENHEID

Wij zetten in op betrokkenheid en bevlogenheid van onze medewerkers, werkplezier en optimale prestaties zijn een logische afgeleide.



KPI: Behaal een minimale score van acht in het medewerkersonderzoek op het thema betrokkenheid in 2025.

Onze medewerkers zijn onze ambassadeurs die klanten helpen het financiële en maatschappelijke rendement van hun beleggingen te verhogen. We ondersteunen medewerkers hun volledige potentieel te benutten. Professionele en persoonlijke ontwikkeling staan voorop. Daarnaast bieden we aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden als flexibele werktijden, mogelijkheden voor extra verlof, een goede pensioenregeling en kortingen op verzekeringen van Zilveren Kruis, Centraal Beheer en Interpolis.

We monitoren medewerkersbetrokkenheid met een jaarlijkse enquête. Dit hulpmiddel gebruiken we om verbeterpunten te vinden, die we opnemen in een verbeterplan per afdeling. Een externe partij doet onderzoek en monitort gezondheids- en welzijnsaspecten en

diversiteit. Medewerkers hebben de mogelijkheid hieraan deel te nemen. We stellen medewerkers vragen over een breed scala aan onderwerpen, waaronder efficiëntie, teamwerk, balans tussen werk en privé, doorgroeimogelijkheden, betrokkenheid en tevredenheid over het management en Achmea als werkgever.



In 2021 werd op het onderdeel betrokkenheid een score behaald van 7,7. De betrokkenheid stijgt ieder jaar en is ten opzichte van 2020 7 procent gestegen. Medewerkers hebben aangegeven dat de werkdruk in 2021 beter onder controle was dan voorgaande jaren en gezien de bijzondere omstandigheden van Covid zijn we daar als organisatie erg blij mee. Om onze medewerkers gezond en fit te houden, blijven wij continu investeren in verschillende faciliteiten waaronder ons Gezond Werken-plein waar alle medewerkers ondersteuning kunnen krijgen van zorgprofessionals als een arts, fysiotherapeut, voedingscoach en psycholoog.

Daarnaast hebben we dit jaar voor het eerst een 8 gehaald op het thema werkgeverschap, wat het resultaat is van de prettige werkomgeving en de aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden die wij bieden.

Feiten 2021

7,7
betrokkenheidsscore

7%
stijging van de score
t.o.v. 2020

77%
response rate

OPTIMALE DIENSTVERLENING EN PRODUCTEN

DUURZAAM KANTOOR

Wij leggen de lat voor duurzaamheid voor onze eigen huisvesting hoog en bieden een gezonde werkomgeving voor onze medewerkers.

 KPI: Behalen van een BREEAM In-Use-certificaat in 2023.

Een gezonde werkomgeving heeft een positieve invloed op de productiviteit en het welzijn van onze medewerkers. We gebruiken de onafhankelijke standaard BREEAM In-Use om de duurzaamheid te beoordelen en te verbeteren. Ons doel is om in 2023 ons kantoor te certificeren.

De BREEAM-standaard houdt rekening met zowel sociale als milieuaspecten, waardoor we ons op verschillende manieren kunnen richten op de gezondheid en het welzijn van onze medewerkers. De standaard richt zich op het gebouw en de manier waarop het gebouw wordt beheerd en let onder andere op het verbeteren van de bereikbaarheid, veilige wandel- en fietsroutes, luchtkwaliteit, afvalrecycling, watervoorziening en energie-efficiëntie.



De richtlijnen van BREEAM sluiten aan op onze doelstelling om CO₂-neutraal te werken in 2030.

Doordat medewerkers meer thuis werken, willen wij hen ook motiveren hun thuiswerkplek te verduurzamen. Daarom krijgen medewerkers vanaf 2023 een eenmalig klimaatbudget van 2.500 euro netto voor

producten en diensten die duurzaamheid en het klimaat verbeteren als zonnepanelen, een warmtepomp of energiezuinig witgoed. Maar ook bij de aanschaf van een elektrische fiets, een elektrische auto of laadpaal of voor de isolatie van de woning. Met dit budget kan de maandelijkse energierekening omlaag. Waardoor het ook direct financieel voordeel voor de medewerker oplevert.



STIMULEREN VAN INNOVATIE

TRAINING & ONTWIKKELING

Wij geven onze medewerkers de mogelijkheid zich op allerlei fronten verder te bekwamen binnen de doelstellingen van onze organisatie.

 **KPI: Uiterlijk in 2022 heeft elke medewerker een persoonlijk en professioneel ontwikkelingsplan.**

Syntrus Achmea zet zich ervoor in dat medewerkers hun professionele en persoonlijke vaardigheden ontwikkelen. We investeren in onze medewerkers, ondersteunen ontwikkeling en stimuleren onze medewerkers om actief bij te dragen aan onze organisatie.

We zien samenwerking als de manier om groei op de lange termijn te realiseren en moedigen onze mensen aan jongere generaties te inspireren, onder meer door het aanbieden van stages en het lesgeven door onze professionals op opleidingen. Achmea vindt het belangrijk dat medewerkers duurzaam inzetbaar zijn, binnen en buiten Achmea. Daarom starten we in het derde kwartaal van 2022 met een ongelimiteerd opleidingsbudget.



Medewerkers kunnen een scala aan trainingen volgen op een nieuw platform voor online en offline trainingen.

In 2021 heeft 55 procent van de medewerkers een zelfreflectie gedaan en alle medewerkers hebben een training in privacy en bedrijfsethiek gevolgd.

Ook is extra aandacht besteed aan een training over ongewenst gedrag en hoe dit te melden bij de diverse vertrouwenspersonen.

Feiten 2021

€1.500

trainingsbudget
per medewerker

55%

van de medewerkers heeft
een zelfreflectie gedaan

100%

van de medewerkers heeft
een training in privacy en
bedrijfsethiek gevolgd

AANTREKKELIJK & DUURZAAM VASTGOED

Wij investeren in vastgoed dat voldoet aan de hoogste duurzaamheidsnormen en aansluit bij de wensen en behoeften van onze toekomstige huurders. We vinden het belangrijk dat ons vastgoed duurzaam is en een bijdrage levert aan zijn omgeving.

Zo levert ons vastgoed niet alleen een marktconform rendement op voor onze beleggers, maar profiteren ook de huurders, andere gebruikers, buurt, wijk of gemeente van onze investeringen. Wij maken deze ambitie waar door het ontwikkelen van duurzaam vastgoed.

Daarnaast investeren we fors in de verduurzaming van onze bestaande vastgoedportefeuille. Het gaat daarbij niet alleen om investeringen in CO₂-reductie en klimaatbestendig maken van onze gebouwen, we innoveren ook op het gebied van onze diensten in en om de woning, om zo het geluk en de gezondheid van onze huurders een extra impuls te geven.

We hanteren een doelgroepgerichte aanpak, waarbij er extra aandacht is voor ouderen en zorgbehoevenden. In samenwerking met onze property managers bouwen we aan het vastgoedmanagement van de toekomst en sturen we op huurderstevredenheid. Intern pakken we onze automatisering grondig aan, zodat we datagestuurd werken en meer

impact kunnen maken. Dit alles om onze organisatie en het vastgoed duurzaam en aantrekkelijk te maken voor toekomstige generaties.



“We blijven innoveren op het gebied van ESG, we passen nieuwe diensten toe, investeren in onze automatisering om met datagedreven besluiten meer impact te hebben op duurzaamheid, geluk en gezondheid.

We gaan als eerste belegger die impact structureel meten, zodat we kunnen blijven verbeteren.”

- Boris van der Gijp, directeur Vastgoed

Feiten 2021

758
objecten

€12,2
miljard
belegd in vastgoed

26.295
huurders

INVESTEREN IN DE WERELD VAN MORGEN

ENERGIELABELS

Wij streven naar een zo laag mogelijk energieverbruik van het vastgoed waarin wij investeren.

 **KPI: 100 procent van de gebouwen heeft energielabel A in 2030.**

Het is ons doel om alle beleggingen energie-efficiënt te maken.

Om dat te realiseren werken we samen met onze partners aan groot-schalige onderhoudsprojecten en renovaties. Alle door ons beheerde woon-, winkel-, kantoor- en zorgobjecten hebben een energielabel.

In 2021 had 71 procent van deze projecten al een A-label en 27 procent een B- of C-label. Bij verduurzamingsprojecten willen we het energielabel met minimaal twee klassen verbeteren. We zien dat deze investeringen lonen. Zo is het Medisch Centrum Dudok in Hilversum ruim 4 procent meer waard geworden door de labelsprong van E naar A in 2021. Hierdoor is de investering vrijwel terugverdiend. Minstens zo belangrijk is de CO₂-reductie in onze portefeuilles. Voor onze objecten wordt gewerkt met CO₂-reductieplannen. Voor onze woningen hebben we inmiddels een CO₂-reductie van 40 procent bereikt ten opzichte van 1990.

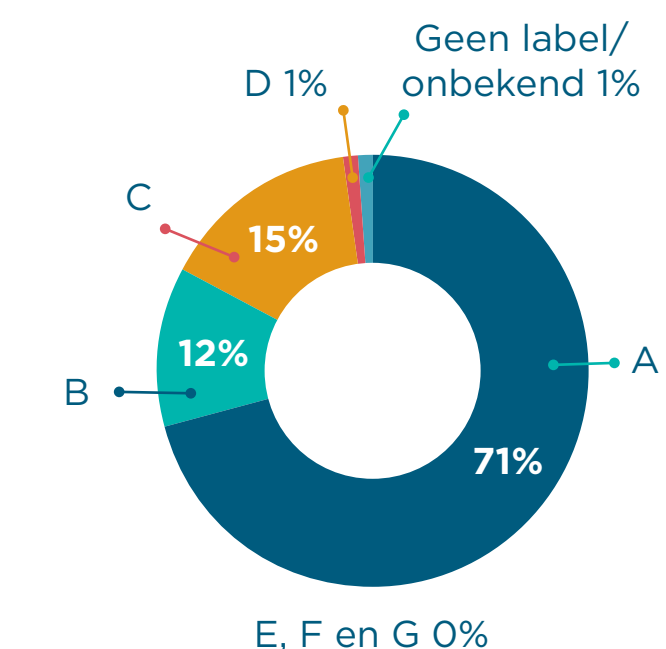
Medisch Centrum
Dudok in Hilversum



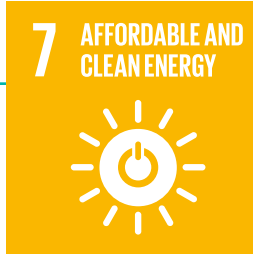
Voor verschillende klanten zijn 15 projecten in voorbereiding om woningen te verduurzamen. Een voorbeeld is de verduurzaming van 1.100 woningen in de portefeuille van BPL Pensioen. In 2021 hebben we een overeenkomst gesloten met BAM Wonen voor de verduurzaming van bijna 300 eenheden verdeeld over projecten in Den Bosch, Eindhoven, Enschede, Hillegom, Nootdorp, Rockanje en Veldhoven. De woningen worden voorzien van onder meer zonnepanelen, geïsoleerde deuren, CO₂-gestuurde ventilatie en HR++-glas. Het wooncomfort neemt toe en het energieverbruik zal dalen. Daarnaast stijgen de woningen in waarde. Voor BPL Pensioen hebben we al 800 woningen verduurzaamd.

We stimuleren onze huurders om hun duurzame woning zo efficiënt mogelijk te gebruiken. In 2021 hebben wij met diverse partners de Energiebox geïntroduceerd bij ruim 900 huurders in Utrecht en Vleuten. De box ter waarde van 229 euro is ontwikkeld door onder andere de gemeente Utrecht en bestaat uit een adviesgesprek, adviesrapport en een doos met energiebesparende producten. Zo krijgen onze huurders persoonlijk tips over energiebewust gedrag in huis. De tips kunnen zonder hoge kosten door bewoners zelf worden uitgevoerd. Zo besparen zij jaarlijks al snel honderd euro op hun energierekening. Inmiddels is dit initiatief ook ingezet in andere gemeenten.

Feiten 2021



**Energielabels vastgoed
(% van boekwaarde)
Exploitatieportefeuille NL**



RELATIES MET STAKEHOLDERS INTENSIVEREN

HUURDERSTEVREDENHEID

Wij zetten in op een optimale afstemming tussen huurderswensen en onze dienstverlening.



KPI: In 2025 hebben we de gemiddelde huurderstevredenheid met betrekking tot het gebouw en de omgeving met minimaal 5 procent verbeterd (basisjaar 2018).

Goed relatiemanagement met huurders is essentieel gebleken tijdens de pandemie en diverse lockdowns. Voor onze huurders van winkels en horeca hebben wij door goede samenwerking financiële problemen beperkt. We hebben duidelijke afspraken gemaakt over het kwijtschelden van een deel van de betalingen als dat nodig was en zorgden ervoor dat huurders snel wisten waar ze aan toe waren.

Jaarlijks laten wij de huurderstevredenheid meten via enquêtes, daarmee monitoren we relevante indicatoren zoals kwaliteit van het vastgoed, tevredenheid over property management, waardering van voorzieningen en faciliteiten en de tevredenheid over onze diensten. Op basis van de resultaten stellen wij een verbeterplan op in

samenwerking met property managers. Het doel is om in 2025 de tevredenheidsscore voor het gebouw en de omgeving te verbeteren met tenminste 5 procent. Woningen scoorden in 2021 gemiddeld een 7,5 en commercieel vastgoed een 6,7. Bij woningen hebben wij hogere scores behaald door verdere verduurzaming en investeringen in groen. Ook zijn wij gestart met actief community management. Via een community-app stimuleren we onderling contact tussen bewoners en de beheerder. Voor deze projecten is een community manager aangesteld, die in de eerste maanden na oplevering ervoor zorgt dat er een community ontstaat.

Bewoners reageren positief op de community-app. Bij project De Buurt in Utrecht-Overvecht heeft het Achmea Dutch Health Care Property Fund een verdieping verhuurd aan een organisatie die huisvesting en zorg biedt aan mensen met een beperking. Zij bieden momenteel huisvesting aan Oekraïense vluchtelingen met een verstandelijke handicap en hun families.

Dankzij de community-app, konden bewoners in het gebouw niet alleen worden geïnformeerd, zij lieten meteen weten in actie te komen en hun nieuwe bewoners te ondersteunen waar ze konden. Dat is precies wat Syntrus Achmea beoogt.

“Wij onderzoeken hoe wij een directe terugkoppeling van onze huurders kunnen krijgen tijdens belangrijke klantcontacten, zodat wij de tevredenheid verder kunnen verhogen.”

- Annemarie Maarse - director Woningen & Zorg



Feiten 2021

Huurders-
tevredenheid

7,5

woning en woonomgeving

6,7


winkel en winkelomgeving

Introductie
community-app

OPTIMALE DIENSTVERLENING EN PRODUCTEN

DUURZAME ACQUISITIES

Wij verwerven duurzame en dus toekomstbestendige vastgoedprojecten.

 **KPI: Wij kopen alleen nieuwbouw met een gemiddelde GPR Gebouw-score van 7,5 of hoger.**

Onze acquisities moeten bijdragen aan de samenleving en mensen met elkaar verbinden in goed ontworpen openbare ruimten. Wij hebben een programma van eisen 'geluk en gezondheid' opgesteld dat zich richt op het verbinden van onze bewoners, hen invloed geeft op hun leefomgeving en bij acquisitie te kiezen op gezondheidsaspecten zoals de toepassing van duurzame materialen. We investeren in de kennisontwikkeling over natuurlijke materialen, zoals hout en circulair beton. Deze materialen worden toegepast in de bouw van Amsterdam Oostenburg.

In 2021 is House Modernes in Utrecht opgeleverd, waar tot 1981 het iconische warenhuis Galeries Modernes was gevestigd.

Het warenhuis had zijn functie verloren en kende leegstand, wat een negatief effect had op de omgeving. Syntrus Achmea heeft het object herontwikkeld tot het aantrekkelijke mixed use-object House Modernes. Op 12.500 vierkante meter zijn diverse functies onder een dak samengebracht, als werken, winkelen en ontspannen. Dit type mixed use zorgt voor een betere benutting van de schaarse ruimte in binnensteden. We hebben het gebouw en vrijkomende materialen hergebruikt en hebben het energielabel verbeterd naar A++.

In 2021 zijn 1500 woningen gekocht die in de komende jaren worden ontwikkeld. Zo hebben we 213 woningen verworven voor BPL Pensioen in het project One Milky Way in Den Haag met een GPR score van 7,5. Hier wordt een voormalig bedrijventerrein getransformeerd naar een innovatief en duurzaam woon-werkgebied. One MilkyWay bestaat uit drie bouwdelen: een hoge woontoren, een lager gedeelte waarin houtbouw (CLT) wordt toegepast en een 'groene' parkeergarage met daktuin van 1.500 vierkante meter.

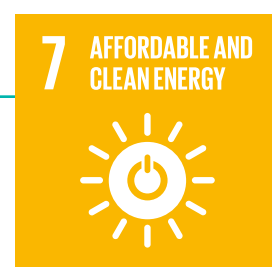
We streven ernaar alleen nieuwbouw te kopen met een gemiddelde GPR Gebouw-score van 7,5 of hoger. In 2021 hebben we dit bijna gehaald, de gemiddelde GPR Gebouw-score van alle aankopen kwam uit op 7,4.

'Bestuurders van pensioenfondsen begrijpen dat hoe meer wij aan de voorkant investeren in een goede woning en een goede buurt, hoe langer de huurder tevreden blijft en wij rendement kunnen maken op het vastgoed.'

- Anjelica Cicilia, Acquisition and Development director



De Catharina in Zaandam



STIMULEREN VAN INNOVATIE

SLIMME WONINGEN

Wij gebruiken nieuwe technologieën om de gebruikswaarde voor de huurder te verhogen, maar ook om duurzaamheidsprestaties te meten.

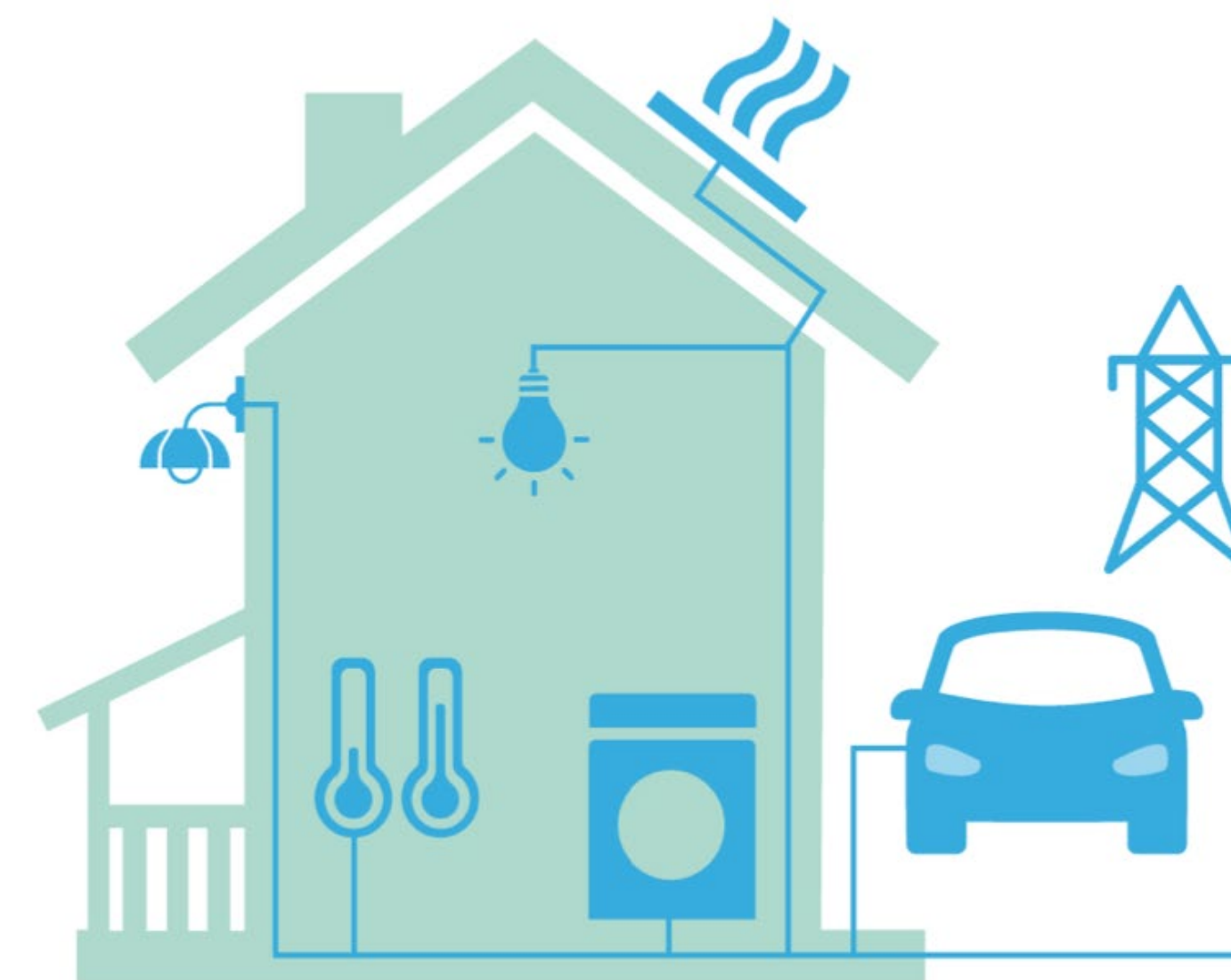
 KPI: In 2030 zijn al onze woningen slim en toekomstbestendig.

We houden onze woningportefeuille aantrekkelijk met innovaties die woningen slimmer maken. Slimmer betekent gebruiksvriendelijker, veiliger en comfortabeler. De komende jaren gaan we woningen slim maken en richten we ons onder meer op ouderen die zelfstandig willen blijven wonen.

Wij investeren in concepten die bijdragen aan de veiligheid en gezondheid van bewoners. Onze slimme woningen melden bijvoorbeeld automatisch technische storingen. Deze initiatieven leiden bovendien tot energiebesparing, kostenverlaging door vraaggestuurd onderhoud en verbetering van het binnenklimaat. Voor onze slimme woningen gaan we de Smart Readiness Indicator-tool (SRI) gebruiken om inzicht te krijgen in de slimheid van verwarming, warmwatervoorzieningen,

koelinstallaties, ventilatie, verlichting, elektriciteit, elektrische voertuigen, monitoring en beheersing. De SRI-tool is een beleidsinstrument van de Europese Commissie en is een onderdeel van de EPBD, een richtlijn voor de energieprestatie van gebouwen, gericht op toepassing van slimme bouwtechnologie.

Met deze standaard kunnen wij onze slimme woningen kwantificeren en de kwaliteit van slimme woningen borgen volgens de richtlijnen van de Europese Commissie.



DUURZAME HYPOTHEEKVERSTREKKER

Wij zijn een partner voor onze hypotheekklanten en adviseurs.

Syntrus Achmea heeft aantrekkelijke opties voor consumenten die een huis aankopen, (ver-)bouwen of duurzaam verbeteren. Onder de merken Attens, Centraal Beheer, Syntrus Achmea en Woonfonds bieden wij hypotheekaanvragen aan. Wij nemen onze maatschappelijke verantwoordelijkheid door klanten te stimuleren hun woning te verduurzamen en zo de impact van hun woning op het klimaat te verkleinen. Duurzaam Woongemak van Centraal Beheer is het platform waarin we diensten aanbieden die klanten helpen hun woning te verduurzamen. Ook bieden wij hypotheekproducten voor het financieren van energiebesparende maatregelen. Onze focus op duurzaam woningbezit betekent dat we klanten bijstaan in moeilijke tijden door actief mee te denken en te ondersteunen bij grote veranderingen in hun persoonlijke of financiële situatie. Bij achterstand in betalingen gaan wij zelf in gesprek met de klant. Daarnaast bieden we goede voorwaarden voor mensen die werken in de zorg met ons merk Attens. Zorgmedewerkers kunnen bijvoorbeeld inkomsten uit overuren meenemen in de hypotheekaanvraag, hiermee geven we hun betere toegang tot de woningmarkt.

De huidige ESG doelstellingen voor de hypotheekportefeuille sluiten niet meer aan bij wat wij daadwerkelijk doen. In 2022 zullen wij nieuwe, meer ambitieuze ESG doelstellingen formuleren.

“De omvang van de verduurzamingslag die we moeten realiseren is groot en vraagt om een brede benadering van het thema ESG met klantactivatie als belangrijk middel.”

- Renske van der Kaaden, senior manager Productmanagement



Feiten 2021

**€27,7
miljard**
totale waarde
hypotheek 2021

64%
van het PVF Particuliere
Hypotheekfonds
heeft een groen label

40.000
klanten benaderd
voor de
actie 'Aflossingvrij'

Introductie
'Nabestaandendesk'

INVESTEREN IN DE WERELD VAN MORGEN

ENERGIEBESPARENDE VOORZIENINGEN

Wij informeren onze klanten over de mogelijkheden tot verduurzaming van hun woning.

KPI: Wij hebben in 2025 alle nieuwe en bestaande klanten geïnformeerd over de mogelijkheden van verduurzaming van hun woning.

Het is onze ambitie om in 2025 alle nieuwe en bestaande hypotheekklanten te informeren over de financieringsmogelijkheden en de mogelijke maatregelen voor verduurzaming maar ook te helpen bij het daadwerkelijk regelen van de verduurzaming.

Daarmee worden woningen duurzamer en verbeteren de energielabels van de woningen die we financieren. De financiering van duurzaamheidsmaatregelen kan vaak worden meegenomen in de hypotheek. Wij beseffen dat het bespreken van verduurzamen tijdens het hypotheekadviesgesprek van grote waarde kan zijn. Daarom stimuleren wij intermediairs om aandacht te besteden aan verduurzaming en de financiële oplossingen die wij bieden.

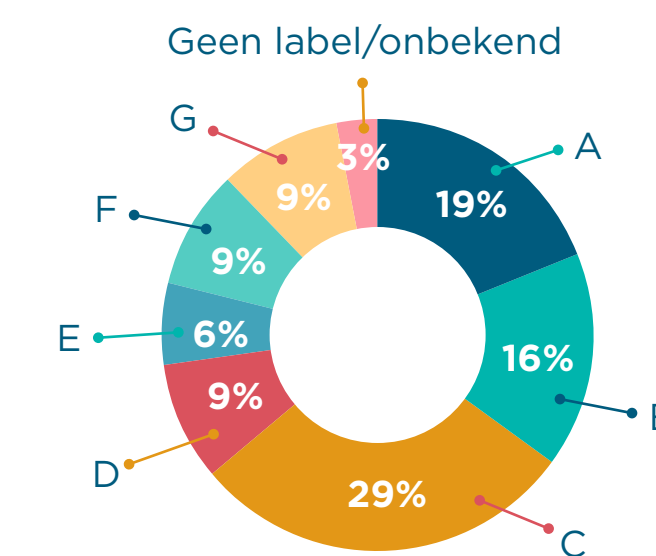
We willen onze klanten helpen energie te besparen en de milieu-impact van hun woning te verlagen. Hiermee verhogen wij ook onze indirecte impact op het tegengaan van klimaatverandering.

Ultimo 2021 had ruim 64 procent van het PVF Particuliere Hypothekenfonds een groen label (A, B of C), waarvan 19 procent een A label. Om dit percentage verder te verhogen willen wij onze klanten ondersteunen om hun woning aantrekkelijk en toekomstbestendig te maken en hen adviseren over de maatregelen die ze kunnen nemen. We bieden financiële oplossingen aan klanten die ervoor kiezen om deze duurzame maatregelen door te voeren. Dat kunnen aanpassingen zijn als muurisolatie of de vervanging van ramen, maar ook ingrijpendere maatregelen als de vervanging van verwarmings- of ventilatiesystemen, vloer- en dakisolatie of de plaatsing van zonnepanelen. De opgedane ervaringen gebruiken we om verduurzaming van de woning structureel in te

richten. Duurzaam Woongemak van Centraal Beheer is het platform waarin we diensten aanbieden die klanten helpen hun woning te verduurzamen. Op deze plek bieden we algemene informatie, geven we inzicht in specifieke mogelijkheden om een woning te verduurzamen en kunnen door ons geselecteerde partners worden ingeschakeld.



Feiten 2021



Energielabels PVF Particuliere Hypothekenfonds (% van aantal hypotheek)



RELATIES MET STAKEHOLDERS INTENSIVEREN

TEVREDENHEID INTERMEDIARIS

Het beste hypotheekbedrijf van Nederland



KPI: Behaal vanaf 2025 een minimale tevredenheidsscore van acht bij intermediairs.

Onze hypotheek worden aangeboden via onafhankelijke intermediairs die de financiële situatie van onze gezamenlijke klanten onderzoeken, hen adviseren en helpen de wensen en eisen voor hun hypotheek op te stellen. De intermediairs met wie we samenwerken hebben een grote invloed op de aankoop en financiering van een woning.

Er is een grote verscheidenheid aan hypotheek en intermediairs helpen de klanten om de hypotheek te kiezen die het best bij hen past. Intermediairs spelen dus een cruciale rol in onze hypotheekverstrekking. Snelle en duidelijke procedures bij het verstrekken van een hypotheek zijn voor ons van groot belang. Sinds 2016 laten we de tevredenheid van intermediairs jaarlijks onderzoeken door onafhankelijke partijen.



Ze beoordelen de efficiëntie van onze interne processen, de duidelijkheid van informatieverzoeken en onze klantgerichtheid. Samen bepalen we verbetermogelijkheden en stellen een plan van aanpak op. We streven bij de intermediairs naar een minimale tevredenheidsscore van acht in 2025.

In 2021 waren de tevredenheidsscores gemiddeld 7,8 voor Syntrus Achmea en Attens samen volgens het Miles-onderzoek, wat wil zeggen dat het

merendeel van de intermediairs positief gestemd is over onze dienstverlening. Vanuit het Forumonderzoek blijkt eind 2021 een algemene tevredenheid van de intermediairs voor Centraal Beheer van 7,4. In 2021 hebben wij namens het merk Centraal Beheer intermediairs een Masterclass Duurzaamheid aangeboden tijdens de AM-hypothekendag om de meerwaarde te tonen van duurzaamheidsadviezen.

Feiten 2021

Tevredenheid
intermediairs

7,9

Attens hypotheek

7,7

Syntrus Achmea
hypotheek

OPTIMALE DIENSTVERLENING EN PRODUCTEN

ACTIEVE ONDERSTEUNING

Wij ondersteunen onze hypotheekklanten bij onverwachte wendingen in hun leven.

 **KPI: Wij streven ernaar dat 80 procent van de klanten die instromen in bijzonder beheer in hun woning kan blijven wonen.**

We nemen op maatschappelijke thema's rondom wonen en financiering daarvan een actieve rol binnen Achmea, de sector en in het publieke debat. We willen onze hypotheekklanten zo goed mogelijk ondersteunen in situaties die mogelijk voor onverwachte financiële uitdagingen zorgen.

De afdeling Preventief en Bijzonder Beheer staat deze klanten actief bij, daarmee kunnen we in veel gevallen voorkomen dat er financiële problemen ontstaan of groter worden. We streven ernaar dat 80 procent van de klanten die instromen in bijzonder beheer uiteindelijk toch in hun woning kan blijven wonen. Zodra een klant zijn hypotheeklasten niet kan voldoen kijken we samen naar een passende oplossing door de financiële situatie in kaart te brengen.

Oplossingen zijn bijvoorbeeld een herstructurering van de hypotheek of een betalingsregeling. Daarnaast helpen we om de zaken weer op orde te krijgen door het aanbieden van een job- en budgetcoach. Hiermee ondersteunen we onze hypotheekklanten en verkleinen we de risico's voor onze investeerders.

In 2021 zijn we de actie 'Aflossingvrij' gestart. Ruim 40.000 klanten zijn actief benaderd om een hypotheekcheck te doen. Deze klanten lopen mogelijk risico aan het einde van de looptijd van hun aflossingsvrije hypotheek en voor hen hebben we een nazorgtraject ingericht om inzicht te geven en besparingen te bieden. Vanaf 2022 gaan wij dit doorlopend doen voor klanten met aflossingsvrije hypotheek tijdens klantcontacten.

In 2021 hebben wij ook de Nabestaandendesk bij Syntrus Achmea geïntroduceerd. In november zijn wij gestart met een desk waarbij nabestaanden slechts één aanspreekpunt hebben en dus op één plek zaken kunnen regelen als gevolg van een overlijden. Dat doen wij op een menselijke en laagdrempelige manier. Bijvoorbeeld door te beginnen om nabestaanden persoonlijk te condoleren. Daarnaast bespreken wij met nabestaanden de financiële gevolgen van het overlijden van hun geliefde voor de hypotheek. Waar problemen ontstaan door bijvoorbeeld het wegvallen

van inkomen, denken wij waar mogelijk mee over oplossingen zodat de achtergebleven partner of aanverwanten in de woning kunnen blijven wonen. Zo kunnen wij overwegen de maandlasten te verlagen, of een deel aan overwaarde op te nemen in de hypotheek.

“Persoonlijke situaties kunnen veranderen en we begrijpen heel goed dat dit voor onzekerheid kan zorgen bij onze hypotheekklanten.”

- Wilhelm van Dijck, teammanager Bijzonder Beheer



STIMULEREN VAN INNOVATIE

VERDUURZAMING EIGEN WONING

Verduurzamen doen wij samen.

 **KPI: Ons doel is om tot 2025 samen met onze bestaande hypotheekklanten minimaal 500 verduurzamingsmaatregelen te treffen.**

Samen met onze klanten geven we een impuls aan de verduurzaming van de woningvoorraad in Nederland. Wij begrijpen dat het een enorme uitdaging is om de alle woningen in onze hypotheekfondsen te verduurzamen, maar wij zetten ons graag in dit zoveel mogelijk te realiseren. Met alleen communicatie of aanpassing van het product, komen we er niet.

In 2020-2021 hebben wij onze klanten op weg geholpen door ze te informeren over de mogelijkheden en door ze daadwerkelijk aan te zetten tot verduurzaming. Vrijwel alle klanten van Syntrus Achmea zijn geïnformeerd over de mogelijkheden van verduurzaming.

Daarbij hebben we klanten een korting van 250 euro aangeboden op investeringen in verduurzaming van hun woning. In totaal hebben we bijna 40.000 klanten geïnformeerd. Ruim 3.000 klanten hebben een duurzaamheidsprofiel aangevraagd, hierin staat informatie over hun huidige energielabel en gerichte tips en adviezen om hun woning te verduurzamen.

Ruim 750 klanten hebben door dit initiatief daadwerkelijk hun woning verduurzaamd. Gevelisolatie, energiezuinige kozijnen, warmtepompen, zonneboilers en zonnepanelen zijn voorbeelden daarvan.

Veel activiteiten zijn erop gericht om klanten te stimuleren hun woning te verduurzamen. In hoeverre we hier effectief in zijn, gaan we monitoren. In 2021 hebben wij een dashboard ontwikkeld waarmee we de ontwikkeling van energielabels in onze portefeuilles kunnen volgen. Dit dashboard breiden we in 2022 uit met informatie over het aantal klanten dat via de hypotheek extra leent voor energiebesparende voorzieningen, in hoeverre verduurzaming onderdeel is geweest van het hypotheekadvies-gesprek en de CO₂-uitstoot of -reductie per hypotheekportefeuille.



SYNTRUS ACHMEA'S TASKFORCE ON CLIMATE RELATED FINANCIAL DISCLOSURES 2021

Klimaatverandering is een wereldwijde uitdaging en Syntrus Achmea erkent de impact van het menselijk handelen op het klimaat. Daarom heeft Syntrus Achmea een strategie ontwikkeld om de klimaatrisico's en kansen beter in kaart te brengen met als doel deze beter te kunnen managen en rapporteren richting haar stakeholders.

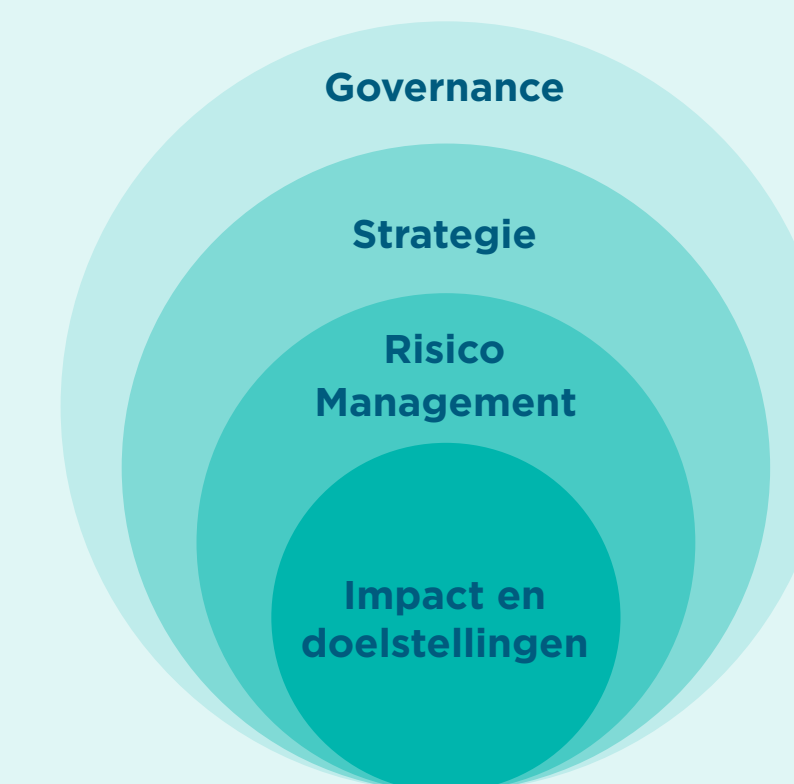
De klimaatstrategie van Syntrus Achmea bestaat uit een combinatie van mitigatie en gebouwadaptatie maatregelen. Als belegger in vastgoed en hypotheek benut Syntrus Achmea alle kansen om duurzame oplossingen te vinden samen met beleggers, medewerkers, huurders, hypotheekklanten en gemeenten en steden. Het overzicht op de volgende pagina is een korte samenvatting van onze aanpak een uitgebreidere rapportage wordt later in het jaar 2022 verwacht.

Over TCFD

De TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) is opgericht door de Financial Stability Board, de internationale toezichthouder in de financiële wereld, na een mandaat van de G20. De aanbevelingen van TCFD zijn bedoeld om bedrijven te helpen bij het verstrekken van klimaat informatie over portefeuilles, klantrelaties en bedrijfsactiviteiten aan investeerders, banken en verzekeraars. Sinds juli 2020 is Syntrus Achmea supporter van TCFD.

Net Zero Buildings

Als onderdeel van de ESG strategie is Syntrus Achmea partner van de Dutch Green Building Council (DGBC) en heeft zij zich gecommitteerd aan het Advancing Net Zero-initiatief van de World Green Building Council. Doelstellingen van dit commitment zijn het verlagen van energieverbruiken en de bijbehorende CO₂-emissies met als einddoel om te voldoen aan de afspraken uit het Parijs Akkoord.



Governance

De governance structuur van Syntrus Achmea omtrent klimaatgerelateerde risico's en kansen.

Strategie

De werkelijke en mogelijke effecten van klimaatgerelateerde risico's en kansen op de strategie, bedrijfsvoering en financiële resultaten van Syntrus Achmea.

Risico Management

Het proces van Syntrus Achmea om klimaatgerelateerde risico's te identificeren, beoordelen en beheersen.

Impact en doelstellingen

De data en doelstellingen die worden gebruikt om relevante klimaatgerelateerde risico's en kansen te beoordelen en te beheersen.



GOVERNANCE

Syntrus Achmea erkent de impact van klimaatverandering op haar bedrijfsactiviteiten.

Om adequaat te kunnen acteren en reageren op klimaat risico's heeft Syntrus Achmea het beheersen van klimaatrisico's belegd bij de directie van de organisatie.

Het ESG team van Syntrus Achmea is verantwoordelijk voor de implementatie van de ESG strategie (inclusief klimaatrisico's) in het beleid, de dagelijkse activiteiten, producten en diensten. Het ESG team valt onder directe verantwoordelijkheid van de directievoorzitter.

STRATEGIE

Syntrus Achmea is van mening dat investeringen in veerkrachtige gebouwen en veerkrachtige steden een stabiel lange termijn rendement opleveren. Dit doen zij door het beheersen van klimaatrisico's, zoals overstromingsgevaar door rivieren of overstromingen door hevige regenbuien, stijgend grondwater, hittestress en droogte.

Syntrus Achmea blijft investeren in de wereld van morgen, de prioriteiten zijn:

- 1. Investeerders voorbereiden op transitie naar een CO₂ neutrale samenleving**
 - Integraal onderdeel binnen investeringsbeslissingen.
 - Acquisities toetsen op ESG indicatoren.
- 2. Verlagen van onze impact op klimaatverandering door mitigatie**
 - Realiseren CO₂ neutrale vastgoedportefeuilles in 2050. Deze doelstelling geldt voor het winkel-, woning-, en zorgvastgoed in alle fondsen en portefeuilles die worden beheerd door Syntrus Achmea.
 - Een CO₂ neutrale organisatie in 2030
 - Energielabels van vastgoed optimaliseren naar minimaal een A-label in 2030
- 3. Klimaatrisico's beheersen**
 - Identificatie van klimaatrisico's voor alle fondsen en portefeuilles.
 - Impact van klimaatrisico's in kaart brengen.
 - Gebouw adaptatie strategie implementeren.
 - Verzekeringen controleren op klimaat risico's.
- 4. Transparante communicatie en rapportages over het klimaatprogramma**
 - ESG rapport, jaarverslag
 - Portefeuille plannen, jaarverslagen fondsen, kwartaalrapportages
 - Participatie en benchmark via GRESB

RISICO MANAGEMENT

Klimaatverandering is een risico voor de wereldeconomie en kan gevolgen hebben voor veel facetten van de economie waaronder de gebouwde omgeving, lokale gemeenschappen en de gezondheid van mensen.

Syntrus Achmea zet haar expertise, netwerk en middelen in om te onderzoeken waar zij te maken kunnen krijgen met mogelijke transitie en fysieke risico's en wat de daadwerkelijke impact is van de desbetreffende risico's.

Fysieke klimaatrisico's

Syntrus Achmea heeft onderzoek gedaan naar verschillende methoden om fysieke klimaatrisico's te identificeren, beoordelen en beheren. Syntrus Achmea beheerst de klimaatrisico's in vijf fasen:

1. Identificeren van lokale klimaatrisico's
2. Opstellen van risico-categorieën (hoog-laag) per klimaatrisico
3. Vaststellen van de exposure van de vastgoedportefeuille naar (klimaat)risicocategorie.
4. Schatten van de potentiële schade
5. In kaart brengen van de netto klimaatrisico's op objectniveau. Formuleren van specifiek beleid per object

Transitie risico's

Syntrus Achmea volgt ook klimaat gerelateerde wet- en regelgeving op gemeentelijk, provinciaal, nationaal en Europees niveau om mogelijke transitie risico's voor het bedrijf te beoordelen.

IMPACT EN DOELSTELLINGEN

Syntrus Achmea gelooft dat duurzaam beleggen de manier is om op de lange termijn een stabiel financieel rendement te realiseren.

Impact

Syntrus Achmea heeft de fondsen en portefeuilles die ze beheert beoordeeld op de impact van klimaatverandering. Met deze inzichten kan Syntrus Achmea de juiste voorzorgsmaatregelen nemen om de impact van klimaatverandering te verminderen.

Mitigatie doelstellingen

Syntrus Achmea speelt niet alleen in op actuele dreigingen, zij willen ook actief bijdragen aan het verminderen van de impact van de gebouwde omgeving op klimaatverandering. Investeringen hierin zijn volgens Syntrus Achmea een belangrijke stap om de levensomstandigheden van toekomstige generaties te beschermen.

Binnen de ESG strategie zijn een aantal doelstellingen geformuleerd die de impact op klimaatverandering verlagen. Deze doelstellingen en de voortgang rapporteert Syntrus Achmea, conform de TCFD-aanbevelingen op basis van de klimaat gerelateerde risico's en kansen.

PERFORMANCE INDICATOREN

Syntrus Achmea rapporteert over haar milieu- en sociale impact in overeenstemming met best practices uit de markt. We vinden het belangrijk om transparant te zijn over onze impact. CO₂ emissies worden berekend conform de richtlijnen van het Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol). Dit is de internationale standaard om te rapporteren over uitstoot van broeikasgassen waaronder CO₂. We erkennen dat onze data nog niet compleet is en gaan de komende jaren de rapportage over onze milieu impact verder optimaliseren.

Organisatorische grenzen

Syntrus Achmea rapporteert milieu indicatoren over de Nederlandse vastgoedportefeuilles voor zowel de huisfondsen als de separate accounts. Aanvullend zijn de energielabels gerapporteerd voor het Particuliere Hypotheken Fonds van Syntrus Achmea.

Rapportage jaar

Energieverbruiken en bijbehorende CO₂ emissies zijn gerapporteerd over de kalenderjaren 2019 en 2020. Bij het verschijnen van dit ESG rapport was de data voor het jaar 2021 nog niet beschikbaar. Energielabels, gebouwcertificeringen en sociale impact indicatoren zijn gerapporteerd over de kalenderjaren 2020 en 2021.



Data coverage

In de bijgevoegde tabellen is de data coverage weergegeven bij de gerapporteerde data. Dankzij slimme meters, intensieve samenwerking met huurders en energieleveranciers zijn we er in geslaagd om de data coverage 23 procentpunten te verhogen.

Betrouwbaarheid

CO₂ emissies en energieverbruiken worden inzichtelijk gemaakt door een onafhankelijke partij en de data wordt jaarlijks geverifieerd.

Overige rapportages

De impact van het kantoor en de medewerkers van Syntrus Achmea wordt meegenomen in het jaarverslag van Achmea. Fonds specifieke impact cijfers worden in separate rapportages aan de fondsen gerapporteerd.

MILIEU INDICATOREN

MILIEU PERFORMANCE

Indicator		Totaal Syntus Achmea		Per property type					
		Totaal		Woningen		Zorg		Winkels	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Energie (MWh)	Totaal elektriciteit	43.795	77.780	35.454	51.398	5.864	6.458	2.477	19.924
	Totaal stadsverwarming en koeling	196	34.171	N/A	32.102	196	1.180	N/A	889
	Totaal gas	139.424	146.748	133.627	130.654	3.729	3.702	2.068	12.392
	Totaal energie	183.415	258.699	169.081	214.154	9.789	11.340	4.545	33.205
	Datacoverage	47%	70%	53%	72%	35%	45%	7%	62%

Indicator		2020			
		Totaal	Woningen	Zorg	Winkels
CO ₂ -emissies (ton CO ₂)	Totaal directe CO ₂ emissies (Scope 1)	810	460	200	150
	Totaal indirecte CO ₂ emissies (Scope 2)	2.990	1.420	1.290	280
	Totaal indirecte CO ₂ emissies (Scope 3)	63.770	50.070	2.420	11.280
	Totale uitstoot	67.570	51.950	3.910	11.710
	Data coverage	70%	73%	46%	62%

Intensiteiten		2019	2020
Energie (kWh/m ² /jaar)	Energie intensiteit - woningen	117,9	110,2
	Energie intensiteit - winkels	231,5	192,8
	Energie intensiteit - zorg	182,8	170,5
CO ₂ emissie (kg CO ₂ /m ² /jaar)	CO ₂ intensiteit - woningen	29,9	26,6
	CO ₂ intensiteit - winkels	84,2	68,0
	CO ₂ intensiteit - zorg	66,8	58,8

Reductie t.o.v. basisjaar		1990	2020	% verschil
Energie (kWh/m ² /jaar)	Woningen	189,60	110,2	-42%
CO ₂ emissie (kg CO ₂ /m ² /jaar)	Woningen	44,20	26,6	-40%

Reductie t.o.v. basisjaar		2018	2020	% verschil
Energie (kWh/m ² /jaar)	Winkels	218,9	192,8	-12%
CO ₂ emissie (kg CO ₂ /m ² /jaar)	Winkels	70,9	68,0	-4%

Reductie t.o.v. basisjaar		2017	2020	% verschil
Energie (kWh/m ² /jaar)	Zorg	159,8	170,5	7%
CO ₂ emissie (kg CO ₂ /m ² /jaar)	Zorg	46,0	58,8	28%

CERTIFICERING EN ENERGIELABELS

CERTIFICERING EN ENERGIELABELS

Gebouw certificering (% van de boekwaarde)	2021
GPR	51%
BREEAM	1%
Niet gecertificeerd	48%

Energielabels vastgoed (% van de boekwaarde)	2020	2021
A	67%	71%
B	13%	12%
C	17%	15%
D	1%	1%
E	1%	0%
F	0%	0%
G	0%	0%
Geen label/onbekend	2%	1%

Energielabels PVF Particuliere Hypothekenfonds (% van aantal hypotheke)	2020	2021
A	16%	19%
B	17%	16%
C	30%	29%
D	9%	9%
E	7%	6%
F	10%	9%
G	10%	9%
Geen label/onbekend	2%	3%

SOCIALE INDICATOREN

SOCIALE PERFORMANCE

Indicator	2020	2021
Totaal aantal objecten	877	758
Totaal aantal huurders	27.138	26.295
Totaal belegd vermogen in vastgoed en hypotheke (x miljard euro)	37,4	39,9

Vastgoed naar type (% van totale waarde)	2020	2021
woningen	70%	80%
zorg	8%	8%
kantoor	6%	2%
retail	16%	10%

Sociale impact	2020	2021
Investering in stadspartner initiatieven (x miljoen euro)	423	534
Investering in innovaties (x miljoen euro)	1,1	4,8

Tevredenheidsscores	2020	2021
Huurders Commercieel vastgoed - winkel en winkelomgeving	6,7	6,7
Huurders Woningen - woning en woonomgeving	7,5	7,5
Klanten (investeerders)	7,7	7,8
Intermediairs Attens hypotheke	8,4	7,9
Intermediairs Syntrus Achmea hypotheke	8,2	7,7

Medewerkers en diversiteit	2020	2021
Totaal aantal medewerkers	518	503
Man	62%	64%
Vrouw	38%	36%

Naar leeftijd	2020	2021
Medewerkers <30	10%	6%
Medewerkers 30 - 40 jaar	22%	25%
Medewerkers 40 - 50 jaar	32%	32%
Medewerkers 50 - 60 jaar	30%	31%
Medewerkers 60>	6%	7%

Diversiteit management	2020	2021
Vrouwen in management posities	26%	33%

Type contract	2020	2021
Parttime	14%	12%
Fulltime	86%	88%

Gezondheid en welzijn	2020	2021
Ziekteverzuim	3,1%	3,2%
Werkplek check	4%	16%
Gezondheidscheck	100%	-
Medewerkersbetrokkenheidsscore	7,4	7,7
Response rate	79%	77%

Training en ontwikkeling	2020	2021
Trainingsbudget per medewerker	€ 1.100	€ 1.500
ESG training (% medewerkers)	82%	100%
Skills training (% medewerkers)	100%	100%
Zelfreflectie (% medewerkers)	44%	55%
TOP programma (% medewerkers)	-	100%

COLOFON

Syntrus Achmea Real Estate & Finance

Bezoekadres

MediArena 5-8
Amsterdam-Duivendrecht

Postadres

Postbus 59347
1040 KH Amsterdam

www.syntrus.nl
syntrusachmea@achmea.nl



Grafisch ontwerp: Achmea Creatieve Diensten

Mei 2022

Deelnemende fondsen:

Syntrus Achmea fondsen: Achmea Dutch Residential Fund, Achmea Dutch Retail Property Fund, Achmea Dutch Health Care Property Fund, Achmea Dutch Value Added Investments Partnership en hypotheekfondsen Attens, Tellius en PHF Particuliere Hypotheekfondsen.

Separate accounts: Rabobank Pensioenfondsen, BPL Pensioen, Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen (AP&L), Stichting Bedrijfstakpensioenfondsen van de Metalektro (PME).

Internationaal vastgoed: German Residential Partnership I, NINE