



ESG Update Q1

Syntrus Achmea 2021

Voorwoord

In dit nieuwe jaar, dat inmiddels al weer een paar maanden oud is, presenteren wij u wederom de vertrouwde ESG update. Inmiddels niet meer weg te denken uit onze klantcommunicatie. En terecht! In Q1 hebben wij SFDR level 1 afgerond en zijn wij inmiddels aan de slag gegaan met de vereisten voor level 2. In de verschillende vastgoedportefeuilles zijn diverse werkzaamheden in het kader van verduurzaming gestart. Zo zullen dit jaar weer veel woningen worden geïsoleerd en van zonnepanelen voorzien.

Binnenkort verschijnt ons eerste ESG jaarverslag. Ik hoop dat u hier net zoveel inspiratie en motivatie uit haalt als wij bij het maken ervan. Veel leesplezier gewenst!



Onno Hoff

De Toekomst van Werken bij Syntrus Achmea

In 2018 is de visie van Achmea op de Toekomst van Werken vernieuwd. De coronacrisis en de daaropvolgende maatregelen hebben veel losgemaakt. Van het ene op het andere moment werden bestaande patronen doorbroken en hebben we de verandering naar volledig digitaal samenwerken gemaakt. Intussen werken wij bij (Syntrus) Achmea al weer ruim een jaar vanuit huis. Met de verhuizing naar Qube Offices in Amsterdam-Duivendrecht gaan we, zodra de omstandigheden dit toelaten, werken volgens het Achmea Werkconcept. Dit concept stelt ons in staat om meer plaats- en tijd-onafhankelijk te werken. Dagelijks van 9 tot 5 op kantoor werken zal voor de meeste collega's dan niet langer de norm zijn. Maar ook de huidige situatie van volledig thuiswerken biedt niet voor iedereen een fijn vooruitzicht. Er is een momentum ontstaan om een aantal uitgangspunten van het Achmea Werkconcept versneld in te voeren. Om de nieuwe, hybride vorm van werken uit te testen, is Achmea-breed een aantal pilots gestart in het kader van het traject Toekomst van Werken. Ook in Qube Offices is sinds eind april 2021 een aantal afdelingen van Syntrus Achmea gestart met de pilot 'Flexibiliteit & Balans'. De hypothese die wordt getoetst in deze pilot is deze: "Als de medewerker met een zekere mate van eigen regie de werktijd kan verdelen tussen kantoor en



thuis (het zogenaamde hybride werken), dan zal dit leiden tot meer werkplezier en een betere werk-privé balans."

Medewerkers uit de betrokken Syntrus Achmea teams kunnen tijdens de pilot zowel op kantoor als thuis werken. Gemeten wordt welk effect dit hybride werken heeft op het werkplezier en de werk-privé balans. De pilot duurt tot begin juni waarna we de resultaten evalueren en vergelijken met pilots elders binnen Achmea. De Toekomst van Werken is dus eigenlijk al begonnen!

Klanttevredenheidsonderzoek 2020

Elk jaar zet de afdeling Investor Relations een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit onder alle klanten van Syntrus Achmea. Hierin vragen wij om hun feedback op onderdelen zoals beleggingsafspraken en rendementen, communicatie, governance en riskmanagement. Dit jaar werd het KTO voor het eerst volledig digitaal uitgezet. Om de klantloyaliteit te meten, hebben wij onze klanten gevraagd ons een Net Promoter Score (NPS) te geven.

Het jaar 2020 was voor de meesten geen gemakkelijk jaar. Toch heeft Syntrus Achmea zich snel weten aan te passen aan het thuiswerken. Alle bijeenkomsten, waaronder ook de Vergaderingen van Participanten van april 2020, werden razendsnel omgezet naar volwaardige digitale bijeenkomsten waar ook gestemd kon worden. Onze klanten hebben hiervan geen tot weinig hinder ondervonden. Dit zien wij duidelijk terug in de hoge response rate en de scores in het KTO; van de in totaal 64 aangeschreven klanten* hebben 45 klanten* de vragenlijst ingevuld. Dat is een response van ruim 70%. Ter vergelijking, in 2019 was dit 51%. Een aanzienlijke verbetering dus.



Het rapportcijfer voor de overall dienstverlening (vastgoed en hypotheke) in 2020 is gelijk gebleven met 7,7 ten opzichte van 2019. In lijn met onze ambities voor dit jaar, streven wij er naar om de score voor 2021 naar een nog hoger niveau te brengen.

*inclusief fiduciair managers

Syntrus Achmea koopt 322 energiezuinige woningen in Utrecht

Namens PME pensioenfonds heeft Syntrus Achmea 322 zeer energiezuinige appartementen gekocht in de Cartesiusdriehoek in Utrecht. De woningen worden ontwikkeld door Keystone Vastgoed en gebouwd door Wessels Zeist, onderdeel van VolkerWessels. De oplevering staat gepland in het eerste kwartaal van 2023.

Het project in de Cartesiusdriehoek, een van de grote herontwikkelingslocaties in de stad, bestaat uit twee delen. In het 'Spoorblok' worden 242 appartementen gerealiseerd, variërend tussen 50 m² en 112 m². In de 'Solitair' komen 80 appartementen tussen 74 m² en 110 m² plus commerciële ruimtes van in totaal 561 m². Alle woningen hebben een energielabel van minimaal A+++ en een GPR-score van minimaal 8. Voor de huurders betekent dat een comfortabele woning met een heel lage energierekening. De deelnemers in het PME pensioenfonds kunnen hiermee rekenen op een stabiel en duurzaam rendement.



Lees [hier](#) het interview met Caspar Diepenhorst van Keystone Vastgoed en Barbara-Sophie Greeven van Syntrus Achmea in De Utrechtse Internet Courant (DUIC).



'Gezonde verstedelijking is nog nooit zo belangrijk geweest'

"Gezonde verstedelijking is nog nooit zo belangrijk geweest als in deze tijd", zegt Nicole Maarsen, directeur Vastgoed, in een interview met PropertyNL voor het speciale jubileumnummer ter gelegenheid van het 20-jarig bestaan van het magazine. "We hebben veel aandacht voor thema's zoals eenzaamheid, speel- en ontmoetingsplekken en gezonde mobiliteit. Het besef dat niet-verduurzamen op termijn veel duurder is, wordt breed gedragen."

Lees [hier](#) het interview met Nicole Maarsen.



Houtbouw gaat ‘viral’

Kan houtbouw ons helpen bij het oplossen van het woningtekort en hoe gaan wij samen concreet beleid maken om woningbouw met bio based materialen te realiseren en te versnellen?

Deze vragen kwamen dinsdag 6 april aan bod in de 3e aflevering van de Livecast-serie over Houtbouw van [Pakhuis de Zwijger](#). Onze directeur vastgoed Nicole Maarsen was te gast en ging in gesprek met Bob van der Zande (Balthasar & Partners), Onno Dwars (Ballast Nedam) en Tom van der Lee (GroenLinks) over de rol die houtbouw speelt in het huidige woningvraagstuk.

Klik op de foto voor het beluisteren van deze livecast.

In de podcast van AT5 Bouw Woon Leef praat AT5 presentator Susanne Heering met Nicole Maarsen en Eric Uijen, voorzitter uitvoerend bestuur van PME pensioenfondsen, over houtbouw.

Waarom geloven wij als vermogensbeheerder in houtbouw? Wat is onze gezamenlijke ambitie en wat is er eigenlijk voor nodig om bio based bouwen verder te brengen in Nederland?

Bouw Woon Leef is een online platform, een initiatief van AT5, over stedenbouw, architectuur en wonen in de



Metropoolregio Amsterdam. Deze podcast is de eerste aflevering uit een reeks podcasts waarin dieper wordt ingegaan op een specifiek en actueel thema in de woningbouw, zoals houtbouw.

Beluister [hier](#) de podcast van AT5 Bouw Woon Leef.

Verduurzamen 46 woningen BPL Pensioen bespaart 21.000 m³ gas per jaar

De verduurzaming van 46 woningen van BPL Pensioen aan de Zuidwal in Den Bosch leidt tot een jaarlijkse besparing van circa 21.000 m³ gas. Dat betekent 37,5 ton minder CO₂-uitstoot per jaar. BAM Wonen heeft de werkzaamheden, uitgevoerd in opdracht van Syntrus Achmea, recent afgerond.



De woningen uit 1975 zijn van energielabel C naar A gegaan. De bewoners zijn tevreden met hun energiezuinige, comfortabele en veilige woning. Zij beoordelen hun verduurzaamde woning gemiddeld met een 8,1, zo blijkt uit een enquête na afloop van de werkzaamheden. De enquête kende een bijzonder hoge respons van de bewoners: 96%.

De woningen reduceren hun jaarlijkse uitstoot van stikstofoxide met 16,66 kg. Dat is gelijk aan de uitstoot van 185 ritten van Utrecht naar Parijs en terug met een dieselauto. De verduurzaming draagt zo ook bij aan het floreren van het natuurgebied Bossche Broek. De gerealiseerde gasreductie voorkomt stikstofdepositie op dit Natura 2000-gebied.

Lees [hier](#) meer.



STATION Q1

SFDR Level 1 voldaan

Sinds 10 maart jl. moeten veel financiële instellingen voldoen aan de vereisten van de Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR) level 1. De kern van de SFDR is het standaardiseren van informatie over duurzaam beleggen. De documenten die voor level 1 vereist zijn, heeft Syntrus Achmea op 8 maart gepubliceerd op haar website. Het gaat om het document [‘Integratie duurzaamheidsrisico’s in beleggingen’](#) en het document [‘Verklaring ongunstige effecten op duurzaamheid’](#).

Ook is het Achmea beloningsbeleid aangepast om aan te geven op welke wijze het beloningsbeleid spoort met de integratie van duurzaamheidsrisico’s. Verder zijn alle producten, zoals beleggingsfondsen en mandaten, en diensten geclassificeerd.



Met uitzondering van de internationale beleggingen, bevatten alle producten ecologische en/of sociale kenmerken en worden praktijken op het gebied van goed bestuur gevolgd. Deze producten worden ‘lichtgroene producten’ genoemd of ‘artikel 8-producten’, verwijzend naar het artikel uit de SFDR over deze producten. Andere relevante onderdelen van de SFDR en gerelateerde wetgeving zoals de Taxonomieverordening hebben een implementatiedatum van 1 januari 2022.

Enkele weken na de implementatie van de SFDR level 1 is er nog een hoop werk aan de winkel voor veel organisaties. Dit blijkt uit een onderzoek dat Charco & Dique heeft uitgevoerd onder 90 financiële instellingen. De onderzoekers zagen grote verschillen tussen de ondernemingen die ze hebben onderzocht. Waar sommige partijen nog helemaal geen SFDR-publicaties op hun website hadden opgenomen, hadden andere partijen uitgebreide verklaringen gepubliceerd die soms meerdere pagina’s besloegen. Verder wisselde de juistheid, volledigheid, duidelijkheid en vindbaarheid van de informatie sterk. Tot een vergelijkbare observatie komt AF Advisors. Zij concluderen dat SFDR level 1 een eerste stap is naar transparantie van de duurzaamheidsambities van fondsbeheerders, maar dat beleggers voorlopig niet uitsluitend kunnen vertrouwen op de SFDR-classificatie van de producten.

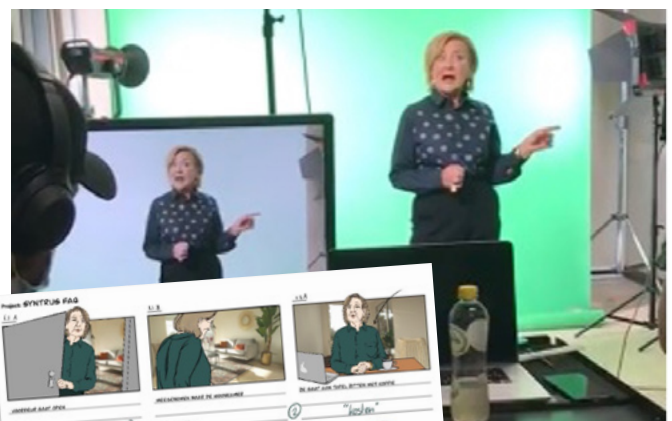
Lees [hier](#) het onderzoek van AF Advisors. Op onze website is de SFDR informatie [hier](#) te vinden.

Klantvriendelijker inschrijvingsproces voor senioren

Langer zelfstandig thuis wonen begint met een geschikte woning. Maar als het inschrijven voor een nieuwe woning als lastig wordt ervaren, wat dan?

Voor de verhuur van onze woonzorgprojecten zijn wij bezig om het inschrijvingsproces te ondersteunen met instructievideo’s. Het inschrijven wordt op deze manier, met name voor senioren, nog eenvoudiger. Ook worden een groot aantal Frequently Asked Questions (FAQ) verfilmd. De opnamen hebben in april plaatsgevonden in de modelwoning van woonzorgcomplex De Nieuwe Sint Jacob in Amsterdam. Uiterlijk eind mei zullen de video’s worden toegevoegd aan de websites van de woonzorgprojecten [Klaasje Zevenster](#) in Amstelveen, [Burano](#) in Zaandam en [De Nieuwe Sint Jacob](#) in Amsterdam.

Klik op de afbeelding voor een kijkje achter de schermen bij de opnamen van deze instructievideo’s.

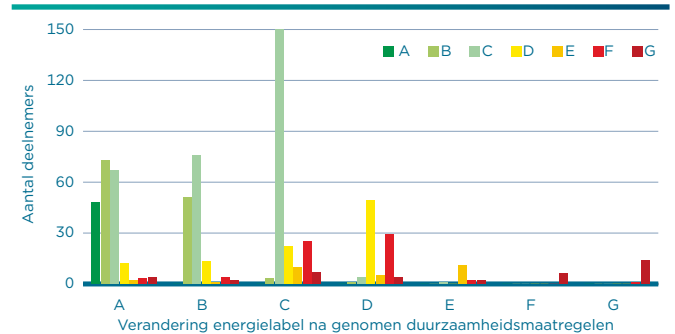


Actie 'Verduurzaam uw woning'

Aan het einde van het eerste kwartaal van 2021 eindigde de actie 'Verduurzaam uw woning' van onze businessunit Hypotheken. Aan deze actie hebben ruim 1.800 hypotheekklanten deelgenomen. Door het downloaden van een duurzaamheidsprofiel hebben zij inzicht gekregen in het energielabel van hun woning en de mogelijkheden om deze te verduurzamen. Ook kregen zij informatie over verwachte kosten en opbrengsten van de verduurzamingsmaatregelen. Ruim 750 klanten hebben tijdens de actieperiode daadwerkelijk energiebesparende maatregelen laten uitvoeren. Veel klanten kozen voor zonnepanelen of muur- of vloerisolatie. Ook het laten plaatsen van HR++ glas was populair. Mede door deze actie hebben meer klanten een groen energielabel. De grafiek hiernaast geeft inzicht in de verbetering van het energielabel van klanten die tijdens de actie hebben verduurzaamd.

Vanwege het succes van deze actie onderzoeken we of het mogelijk is opnieuw klanten te helpen en te ontzorgen bij het verduurzamen van de woning.

RESULTATEN VERDUURZAMINGSACTIE



Opleiding Adviseur Duurzaam Wonen



Vorig jaar heeft Syntrus Achmea zich aangesloten bij het Sectorcollectief Duurzaam Wonen. Samen met 90 bedrijven uit

de hypotheekmarkt willen wij de verduurzaming van woningen versnellen. Het sectorcollectief heeft de opleiding 'Adviseur Duurzaam Wonen' ontwikkeld. Al meer dan 7.000 hypotheek- en financieel adviseurs en andere geïnteresseerden, zoals mid- en backoffice medewerkers, zijn geslaagd voor de opleiding Adviseur Duurzaam Wonen.

Om het goede voorbeeld te geven hebben bijna alle medewerkers van Acceptatie en Service en Ondersteuning deze opleiding ook gevolgd én afgerond. Zo kunnen zij de adviseur nog beter helpen. Ook als hypotheekklanten de woning willen verduurzamen.

Jaarverslag 2020 Syntrus Achmea

Onze primaire taak is het behalen van een goed financieel en maatschappelijk rendement voor onze opdrachtgevers. Dat is voor ons 'Beleggen met Betekenis'. Deze opdracht hebben wij ook in 2020 met passie uitgevoerd. Wij kiezen voor duurzame investeringen. Daarmee bieden we onze klanten (en hun klanten) een gezonde financiële toekomst in een aantrekkelijke leefomgeving. Voor nu, straks en later. In 2020 is hard gewerkt om daar wederom invulling aan te geven. We leggen de lat hierbij voor onszelf elk jaar hoger. Voor 2020 heeft dit geresulteerd in een rapportcijfer van 7,7 voor de overall dienstverlening (vastgoed en hypotheek). In 2021 gaan wij verder met de volgende focuspunten: verdere verbetering van de klanttevredenheid, groei van de beleggingen in hypotheek en vastgoed, verder invulling geven aan ons ESG-beleid, vergroten van de synergie met Achmea, de verdere professionalisering van de organisatie en verhoging van de rentabiliteit en het verder operationaliseren van de 'Kracht van Samen'.



Lees [hier](#) meer.





Interview

Anjelica Cicilia werkt sinds 2017 bij Syntrus Achmea. Sinds 7 maanden als Acquisition & Development director en daarvoor als Hoofd Acquisitie regio Zuidwest en Hoofd Conceptontwikkeling bij de afdeling Acquisitie & Ontwikkeling. Anjelica heeft ruim 21 jaar ervaring in de bouwwereld als projectmanager bij een ingenieursbureau, commercieel directeur bij een architectenbureau en consultant in de ruimtelijke ordening voor gemeenten en ontwikkelaars. Daarnaast is zij sinds 2003 verbonden aan de Hogeschool Rotterdam als parttime docente aan het Instituut voor de Gebouwde Omgeving.

Wat zijn op dit moment voor jou werkzaamheden die betrekking hebben op ESG?

Vanuit onze visie Beleggen met Betekenis is ESG een belangrijk instrument voor ons als afdeling A&O om samen met onze stakeholders de ambities van onze klanten waar te maken. Met de klimaatdoelstellingen van Parijs die met de dag dichterbij komen wordt de urgentie steeds groter. Het ESG-beleid helpt ons om te sturen op duurzame beleggingsobjecten voor onze portefeuilles. Zo sturen wij onder meer op bovengemiddelde GPR-scores voor onze acquisities en zijn wij inmiddels vrij ervaren in de Environmental en Governance aspecten van ESG. Maar om het maatschappelijk rendement inzichtelijk te kunnen maken, gaat onze focus steeds meer naar het meetbaar krijgen van de S van ESG. Het gaat hierbij dan niet alleen om de community management aspecten, maar ook om de sociale impact van onze investeringen, denk aan het zorgen voor de juiste wijkvoorzieningen en het bijdragen aan de leefbaarheid en sociale veiligheid in een wijk.

Hoe kunnen wij ervoor zorgen dat huurders een wooncarrière kunnen maken in hun wijk en dat onze duurzame beleggingsobjecten van betekenis zijn in de directe omgeving? Voor het beantwoorden van deze vragen gaan wij in gesprek met gemeenten, corporaties, zorginstellingen en marktpartijen. Het zijn vaak complexe vraagstukken en dit kunnen wij alleen samen oplossen. Onze rol als Stadspartner maken wij elke dag concreet. Daarnaast maak ik sinds kort zelf, namens A&O, ook deel uit van de SFDR werkgroep van Syntrus Achmea. Die gaat zich de komende tijd bezig houden met Level 2, de Taxonomie verordening.

Hoe ga jij om met duurzaamheid in jouw privéleven?

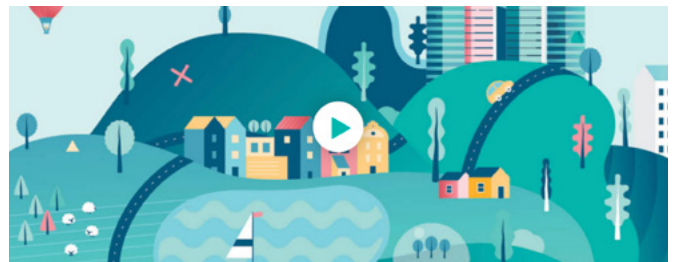
Ik rijd niet elektrisch, ben geen veganist en woon in een jaren 50 huurappartement. Op het eerste gezicht niet echt duurzaam zou je zeggen. Maar het is zeker iets dat mij en mijn gezin enorm drijft en bezighoudt. Wij proberen zo duurzaam mogelijk te leven door het gebruik van de auto te minimaliseren, veel meer te fietsen en te lopen, minder vlees te eten, vooral duurzame producten te kopen en veel te lezen en te onderzoeken over het thema duurzaamheid. Zo volg ik de ontwikkelingen op het gebied van bio based materialen en duurzame toepassingen op de voet. Ook probeer ik deze thema's te behandelen in mijn colleges en mijn studenten zo attent te maken op het toenemende belang van duurzaamheid. Immers, jong geleerd is oud gedaan!

DOE MEE

Suggesties of ideeën voor het toekomstbestendig maken van onze steden? Stuur ons een bericht via: esg@achmea.nl

ESG thema's 2020 - 2030

Onze ESG thema's worden toegelicht in de volgende video:



ESG Agenda 2021

DATUM	EVENEMENT	
11 mei	NEPROM, Duurzaamheid en de Omgevingswet, webinar	KLIK HIER
7 juni	Pakhuis de Zwijger, 'Gezonde leefomgeving', livecast met Jos Sentel	KLIK HIER
13 sept	IVVD, Zorgvastgoed Dag 2021, 10.00 - 16.30 uur, NBC Congrescentrum Nieuwegein, met Daan Tettero	KLIK HIER
26 - 28 sept	Vastgoedbeurs PROVADA, 'Dare to dream', RAI Amsterdam. Syntrus Achmea aanwezig als standhouder.	KLIK HIER
28 sept	Summit Syntrus Achmea, online event - 'Wij willen woningen!'	
25 nov	NEPROM, Dag van de projectontwikkeling 2021 (DVDP), uitreiking NEPROM-prijs.	KLIK HIER