



# ESG Update Q2

## Syntrus Achmea 2020

### Voorwoord

We zijn inmiddels halverwege 2020 aangekomen en dat betekent dat veel van onze acties voor dit jaar op ESG-gebied behoorlijk op stoom zijn. Het afgelopen kwartaal heeft ons als organisatie doen beseffen dat de rol die wij hebben in de samenleving echt relevant is en impact kan hebben. Zo zijn er maatwerkoplossingen geboden voor huurders die ineens te maken kregen met teruglopende inkomsten en is de samenwerking met collega's en klanten in rap tempo gedigitaliseerd. Concrete uitwerkingen van onze ESG-doelen als inclusiviteit en klanttevredenheid: actieve ondersteuning voor huurders, frequente Corona updates en proactieve communicatie via Outlooks voor onze klanten over de mogelijke impact op de financiële performance op middellange termijn.



Onno Hoff

## Met houtbouw 2.0 meer duurzame en betaalbare woningen

Op dit moment onderzoeken wij voor onze klanten welke toegevoegde waarde het toepassen van houtbouw levert. Houtbouw 2.0 gaat over bouwen met kruislaagshout en de bekendste variant hiervan is Cross Laminated Timber (CLT). Dit duurzame hout vervangt vervuilend materiaal als beton en staal, maar is minstens zo sterk en tevens toekomstbestendig. Het beperken van CO<sub>2</sub>-uitstoot is een belangrijk voordeel. Bomen halen CO<sub>2</sub> uit de lucht en slaan dit op totdat het hout vergaat of wordt verbrand. Ook is het gehele bouwproces minder vervuilend door minder transportbewegingen; de assemblage van prefab CLT delen kan sneller waardoor na start bouw ook eerder rendement gegenereerd wordt voor onze klanten.

Houtbouw 2.0 is momenteel nog duurder dan reguliere bouw, maar door efficiënter inrichten van het bouwproces en standaardisering zal dit op termijn niet meer het geval zijn. Het is onze visie dat met het toepassen van houtbouw 2.0 een beleggingsproduct ontstaat met een risico-rendementsprofiel dat minimaal gelijk is aan een regulier beleggingsproduct. Het toepassen van een hernieuwbare grondstof als hout draagt bij aan circulariteit en afvalreductie en past bij de toekomstige



norm voor een duurzaam gebouw. Dit betekent zowel een stabielere beleggingswaarde/eindwaarde als een hogere restwaarde.

Houtbouw is een belangrijk onderdeel van ons ESG-beleid, want daarmee kunnen we namens onze klanten twee urgente maatschappelijke issues aanpakken: de klimaatverandering en het tekort aan betaalbare woningen. We moeten echt de handen ineen slaan om de schaarste op de woningmarkt op te lossen en de CO<sub>2</sub>-uitstoot te reduceren. Met houtbouw kunnen we betaalbare, gezonde en duurzame woningen realiseren. Wij houden u in de volgende ESG Update op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen op dit vlak.

## Attens heeft beste midoffice, Syntrus Achmea was vierde in Q2

**Hypotheekverstrekker Syntrus Achmea heeft ook in het tweede kwartaal van 2020 de beste 'midoffice'. Dat concludeert CMIS, een grote franchiseorganisatie waartoe onder meer De Hypotheekshop, Huis & Hypotheek en Hypokeur behoren, na een onderzoek onder alle aangesloten adviseurs.**

Was het eerste kwartaal de midoffice van Syntrus Achmea Hypotheken de beste, een kwartaal later geldt dat voor de midoffice van Attens, ons separate account voor Pensioenfondszorg & Welzijn. Syntrus Achmea Hypotheken eindigde dit kwartaal in de top-5 op de 4e plek.

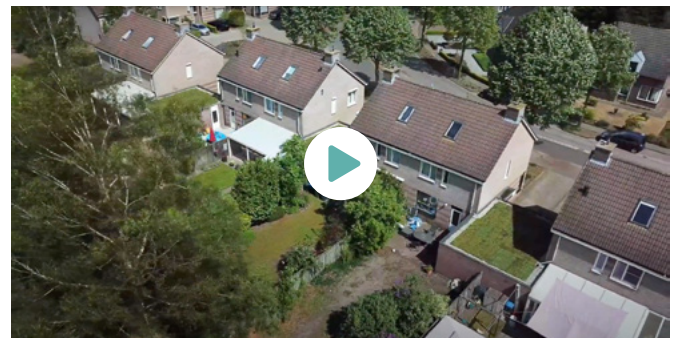
Een bijzondere prestatie, zeker gezien de effecten van de lock-down in het tweede kwartaal. Terwijl wij langzaam gewend raakten aan het thuiswerken, kregen onze acceptanten recordaantallen aanvragen te verwerken. Er is door veel collega's doorgewerkt in de avonduren en weekenden om net dat stapje extra te zetten voor onze klanten. [Lees hier meer.](#)



## Groene daken? Natuurlijk!

In een aantal woningportefeuilles van onze opdrachtgevers zijn inmiddels grote vorderingen gemaakt met het aanbrengen van tientallen groene daken op bergingen en garages. Voor de aanleg van deze groene daken wordt samengewerkt met Groendakcoach. Bij nieuwbouwprojecten zijn groene daken inmiddels opgenomen als onderdeel van het nieuwe Programma van Eisen. Het grote voordeel van groene daken is de wateropvang en de koeling in de zomer en isolatie in de winter. Bovendien geven veel bewoners aan enorm te genieten van het extra groen. Weten hoe de aanleg van een groen dak in zijn werk gaat?

[Bekijk dan dit filmpje.](#)



## Flinke duurzaamheidsslag in Amersfoort

**In Amersfoort zijn wij, namens één van onze opdrachtgevers, de asset manager van kantoorgebouw De Argonaut. Het is een multi-tenant kantoor van ca. 17.000 m<sup>2</sup>, verdeeld over een hoge toren en een deel laagbouw. Bij de verduurzaming van het pand gaan financieel en maatschappelijk rendement mooi samen.**



De hoge toren heeft nu nog energielabel B en is verhuurd aan Huis van de Gezondheid, een koepel van gezondheidsorganisaties. Het is gelukt om het bestaande huurcontract met maar liefst 13 jaar te verlengen tot 2033, in ruil voor een upgrade naar energielabel A en de verduurzaming van de parkeergarage. De toren wordt voorzien van LED verlichting en CO<sub>2</sub>-gestuurde ventilatie. De parkeergarage wordt eveneens voorzien van LED verlichting en het aantal oplaadplaatsen voor elektrische auto's wordt vergroot van 2 naar 12.

In de laagbouw (label A) zijn de huurovereenkomsten met het Waterschapshuis (Koepel van Waterschappen) en de gelieerde STOWA (opleidingscentrum voor waterschappen) met 10 jaar verlengd, tot 2030. Hier wordt het regelsysteem voor verlichting en klimaat op werkplekniveau geoptimaliseerd met gebruik van zo min mogelijk energie. De huurder kan zien welke vloerdelen in gebruik zijn geweest en daar de schoonmaak op afstemmen, of op stille dagen delen van een etage afsluiten. Alle toiletgroepen worden vernieuwd en ook voorzien van LED verlichting, maar ook sensor gestuurde kranen en waterbesparend sanitair.

Het kantoorgebouw is hiermee weer volledig en langjarig verhuurd en voldoet aan alle moderne duurzaamheidseisen van onze klant.

## Klantreis voor Particuliere Hypothekenfonds

**In de vorige update informeerden wij u over het feit dat de participanten in het Particuliere Hypothekenfonds een budget beschikbaar stellen om de ESG-strategie verder vorm te geven door middel van concrete investeringen. Afgelopen periode hebben wij uitgewerkt hoe wij op korte termijn invulling geven aan onze (ESG) doelstellingen**

Het betreft acties die zich richten op bestaande en potentiële hypotheekbezitters:

- Inzichtelijk maken van energiebesparende maatregelen (EBM), het verbeteringspotentieel en financieringsmogelijkheden;
- Helpen bij het verkrijgen van inzicht in het huidige energielabel;
- Stimuleren van het registreren van het (definitieve) energielabel en het nemen van energiebesparende maatregelen.

Deze acties worden uitgewerkt in een klantreis 'verduurzamen'.

Op hoofdlijnen bestaat de klantreis uit drie delen:

1. (Offline) activeren van (potentiële) klanten;
2. Inrichten van (online) deel van de klantreis 'verduurzamen';

3. Opleveren van een, op basis van postcode en huisnummer, 'op maat gemaakt' duurzaamheidsrapport.

Om klanten extra te stimuleren écht energiebesparende maatregelen te laten uitvoeren, voorziet de actie in een vergoeding voor klanten die binnen een bepaalde periode energiebesparende maatregelen nemen én hun energielabel registreren. Het aantal vergoedingen is gelimiteerd.

In tegenstelling tot enkele andere aanbieders geven wij geen vergoeding voor een 'duurzaamheidsadvies', maar geven wij inzicht in het verbeterpotentieel via een online tool en belonen wij het nemen van maatregelen. Wij zijn van mening dat dit een effectievere manier is om de consument te stimuleren om te verduurzamen.



## Aanpassingen in governance vastgoedfondsen - III (slot)

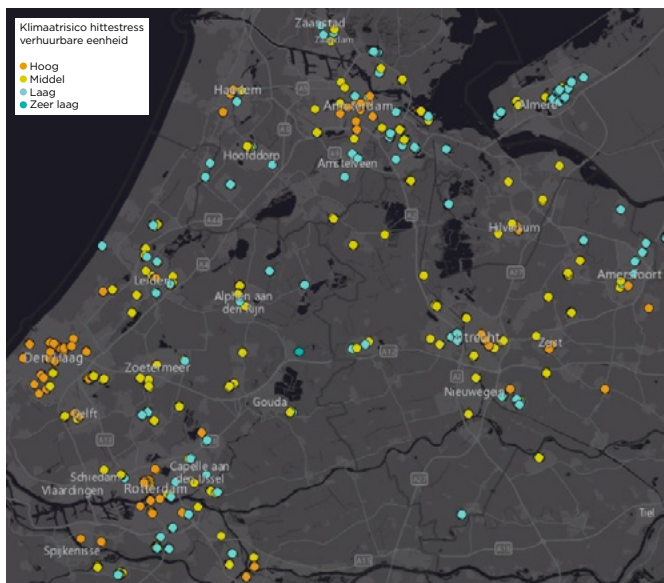
**In Q2 werkten wij aan de uitvoering van het besluit dat op 20 april 2020 in de Vergadering van Participanten is genomen om de Raad van Toezicht vanaf 1 juli 2020 te vervangen door een Advisory Board. Daarmee krijgen de participanten meer invloed en inzicht in het beheer over de fondsen door Syntrus Achmea als fondsmanager. Elk vastgoedfonds krijgt een eigen Advisory Board, waarin drie externe leden en de drie grootste participanten zitting hebben. Eén van de externe leden vertegenwoordigt de overige participanten.**

In het tweede kwartaal werd voor alle vastgoedfondsen de samenstelling van de Advisory Boards bepaald, zodat per 1 juli 2020 van start kan worden gegaan. Een aantal leden uit de voormalige Raden van Toezicht blijft nog enige tijd actief in de nieuwe Advisory Boards, zodat er kan worden geprofiteerd van de aanwezige dossierkennis en opgebouwde ervaringen met Syntrus Achmea. Wij wensen alle Advisory Boards veel succes in de uitvoering van hun taak en kijken uit naar een plezierige samenwerking.



## Inzicht in klimaateffecten met lokale Nederlandse data

De projectgroep klimaatadaptatie en -risico's heeft in samenwerking met stichting Climate Adaptation Services (CAS) een inventarisatie gedaan van de mate waarin de verschillende portefeuilles in beheer bij Syntrus Achmea op langere termijn blootgesteld zullen worden aan klimaatrisico's als overstroming (door o.a. dijkdoorbraak), wateroverlast (door extreme regenval), droogte (paalrot en natuurbrand) en hitte. Uniek van de aanpak is dat wij daarbij gebruik maken van lokale Nederlandse data. Dit draagt bij aan de betrouwbaarheid van de impactanalyse. Op dit moment worden alle risico's vertaald naar financiële impact, zodat de uitkomsten meegenomen kunnen worden in de toekomstige portefeuilleplannen.



## Eenvoudiger, sneller en duurzamer woningonderhoud



Wij gaan het huurders veel gemakkelijker maken om reparatieverzoeken te melden en in te plannen. De verzoeken worden ook sneller uitgevoerd, met een lagere CO<sub>2</sub>-uitstoot. Syntrus Achmea gaat hiervoor, als eerste grote woningverhuurder in het middensegment, samenwerken met het innovatieve platform Ziezodan.

Op het dashboard van Ziezodan is het proces en de communicatie rondom het melden, plannen en repareren samengebracht. Een huurder heeft binnen enkele minuten een reparatieverzoek gemeld en ingepland. Slimme routesoftware stuurt de dichtstbijzijnde monteur naar de woning, waardoor aanzienlijk wordt bespaard op milieubelastende reiskilometers. Het dashboard geeft inzicht in de status van het verzoek, de kwaliteit, doorlooptijd en tevredenheid over de oplossing. Wij beginnen met een pilot voor circa 2.000 woningen, maar willen de samenwerking snel opschalen als de verwachtingen ook worden gerealiseerd. Naast Ziezodan werkt Syntrus Achmea in de pilot voor de reparatieverzoeken samen met PHB De Combi, PHB Deventer en Rebo Vastgoed Management. Lees [hier](#) meer.

## Remisehof Rotterdam geeft positieve impuls aan leefbaarheid Rotterdam-Zuid

**De in juni opgeleverde 137 woningen in het Remisehof in Rotterdam-Zuid, een belegging van het Achmea Dutch Residential Fund, worden voor het overgrote deel gehuurd door mensen die al in Rotterdam woonden. Maar liefst 40% van de nieuwe bewoners komt uit de omliggende wijken, waaronder de Afrikaanderwijk. Zij laten veelal een sociale huurwoning achter.**

De woningen kennen een grote diversiteit in grootte en indeling, naast een gemeenschappelijke binnentuin die ruimtelijk en kindvriendelijk wonen in de stad mogelijk maakt. Een van de doelstellingen was om de doorstroming vanuit de sociale huursector te bevorderen. Het is prachtig om te zien dat dit gelukt is. Veel Rotterdammers maken een woonstap in een vertrouwde omgeving op Zuid.

Het Remisehof is gerealiseerd door VOF Remisehof, een samenwerkingsverband van Stevast Baas & Groen B.V. & Dura Vermeer Bouw Zuid West B.V. Deze bedrijven wonnen

met Syntrus Achmea in 2016 de tender voor de ontwikkeling van dit unieke schakelpunt tussen twee werelden, 'De kop van Zuid' en de 'Afrikaanderwijk'. Op deze plek wachtten vroeger trams en bussen op hun volgende rit en vond de overslag plaats van de scheepvaart naar de trein. [Lees hier meer.](#)



## Soms is een kleine aanpassing al voldoende

**Het hoeft geen betoog dat het nastreven van ESG doelen op allerlei plekken tot uitdrukking kan en moet komen. Zo bewijst een sprekend voorbeeld uit het Achmea Dutch Health Care Property Fund.**

In Klaasje Zevenster, een object in Amstelveen met onder meer kleinschalige intramurale zorgappartementen en sfeervolle gezamenlijke huiskamers, ontstond het lumineuze idee om de aanvoerkanalen voor de balansventilatie te verlengen en wit te schilderen. Dat scheelt enkele graden opwarming en dus energiekosten!

Een ander voorbeeld uit het fonds betreft De Makroon in Amsterdam. Hier wordt de warme lucht die op het dak ontstaat in de zomer, ongekoeld de appartementen in geblazen. Dit is een gevolg van de keuze die door de ontwikkelaar tijdens de nieuwbouw is gemaakt om geen koeling in de aanvoerlucht te plaatsen. Dit geeft namelijk extra verwarming voor de wintermaanden. De warmte in de aangevoerde lucht koel je echter met de vloerkoeling onvoldoende weg wat een negatief effect

op het binnenklimaat had. In overleg met de bewoners is een oplossing uitgewerkt om de warme lucht vooraf te koelen, voordat deze de appartementen in wordt geblazen; een relatief beperkte investering die een grote positieve impact heeft op het woongenot en daarmee een investering die wel een enorme positieve impact zal hebben op het woongenot en daarmee de gebruikskwaliteit en waarde van het pand.



## Verduurzaming in bestaande bouw en nieuwbouw gaat verder dan de woning alleen

**Voor het Achmea Dutch Residential Fund en enkele separate accounts wordt al enige tijd flink geïnvesteerd in verduurzaming van de woningportefeuilles. Zowel in de bestaande bouw als nieuwbouw wordt stevig ingezet op het terugdringen van de CO<sub>2</sub>-uitstoot en het verbeteren van het wooncomfort.**

Zo is in de portefeuille van BPL Pensioen via een planmatige aanpak een heel woningcomplex in één keer gerenoveerd. Dat vraagt het nodige van de aannemers, maar ook van de bewoners. In de wijk Bergermeer in Alkmaar werden 48 eengezinswoningen van een D-label naar een A-label gebracht, waarbij ook de buitenkant van de woningen weer een nieuwe frisse uitstraling kreeg. De huizen werden beter geïsoleerd, kregen een nieuwe cv-ketel en nieuwe radiatoren. Aan de buitenzijde werden de gevels hersteld, het schilderwerk gedaan en de dakpannen vervangen. Tegelijkertijd werd aan de binnenzijde de badkamer gemoderniseerd en werden kleine reparaties aan keukens uitgevoerd.

De bewoners ondervonden tijdelijk overlast, maar met lagere stookkosten en een aannemer die rekening hield met de bewoners was iedereen vol lof over het eindresultaat. De bewoners geven aan voor hun gevoel weer in een hele nieuwe wijk te wonen.

In de nieuwbouw wordt het denken vanuit ESG ook steeds meer gemeengoed. Het gaat niet alleen om duurzame woningen met een lage EPC-norm en vloerverwarming en passieve koeling. Er ontstaat steeds meer aandacht voor de invloed van klimaat en de biodiversiteit.

In Putten realiseert BPL Pensioen 48 huurwoningen in de wijk Rimpeler. Hier wordt rekening gehouden met de natuur door de aanleg van houtwallen en een duurzaam wateropvangsysteem in de tuinen. Hierdoor voelen insecten, bijen en vogels zich thuis en kunnen piekbelastingen bij regenval worden opgevangen.





# Interview

**In elke ESG Update interviewen wij één van onze collega's. Welke ESG-projecten of werkzaamheden liggen er op zijn/haar bordje op dit moment? En hoe gaan zij zelf om met duurzaamheid in hun privéleven? In deze editie: Willemijn van Wolfswinkel, Teammanager Intensief & Bijzonder Beheer Woninghypotheken.**

Na een wereldreis in 2012 is Willemijn in 2013 begonnen bij Syntrus Achmea Real Estate & Finance om het Intensief Beheer op te zetten. Na een tijdje ook het team Regulier Beheer aangestuurd te hebben richt zij zich sinds enkele jaren volledig op het adviseren van klanten met betalingsproblemen.

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

“Op dit moment hebben klanten die betalingsproblemen hebben gekregen vanwege de coronacrisis natuurlijk prioriteit. Wij proberen het laagdrempelig voor klanten te maken om contact met ons op te nemen door bijvoorbeeld een extra tabblad op de website die verwijst naar corona. Wij hebben maandelijks contact met de klant; zo blijven we goed op de hoogte van de ontwikkelingen bij de klant en heeft de klant ook een aanspreekpunt. Zodra de klant weer mogelijkheden heeft om te betalen, spreken wij een realistische betalingsregeling af met de klant. Gelukkig valt het aantal klanten dat in de problemen is gekomen door de coronacrisis op dit moment nog erg mee. Maar het blijft natuurlijk onzeker hoe dit zich verder zal ontwikkelen.

**Hoe ga jij om met duurzaamheid in jouw privéleven?**

“Wij wonen in een jaren '30 woning in Soest en hebben deze de afgelopen jaren verduurzaamd. Zo hebben we onder andere 15 zonnepanelen en spouwmuurisolatie aangebracht. Nu zitten we in de afrondende fase van de verbouwing van onze keuken. Hierbij zijn wij bewust van gas overgegaan naar inductie en dat bevalt uitstekend! Daarnaast zijn de nieuwe apparaten ook een stuk energiezuiniger. Leuk snuffje is ook de vaatwasser die werkt met een disk in plaats van tabletten. Op basis van een sensor in de vaatwasser pakt de disk precies de hoeveelheid afwasmiddel die voor die specifieke vaat benodigd is. Ook maken we veel gebruik van smart oplossingen; lampen die alleen aan en uit gaan als wij aanwezig zijn. Onze oudste dochter zegt ook tegen haar broertje en zusje dat je van de Powercheck (liedje van Kinderen voor Kinderen) geen lamp onnodig aan mag laten staan. Zo merk je dat kinderen steeds jonger bewust worden gemaakt van duurzaamheid! Ook koop en verkoop ik regelmatig kinderkleding bij een tweedehands winkeltje bij ons in het centrum. Heel veel kleertjes zijn nog hartstikke goed als ze eruit gegroeid zijn en het is mooi dat die dan weer een ‘tweede leven’ krijgen! Maar ik denk dat we met z'n allen nog een hoop te winnen hebben op het gebied van duurzaamheid. Hoe geweldig zou het zijn als we bijvoorbeeld over een tijdje binnen Europa snelle treinverbindingen hebben, zodat dat echt een serieus alternatief wordt voor het vliegtuig.”

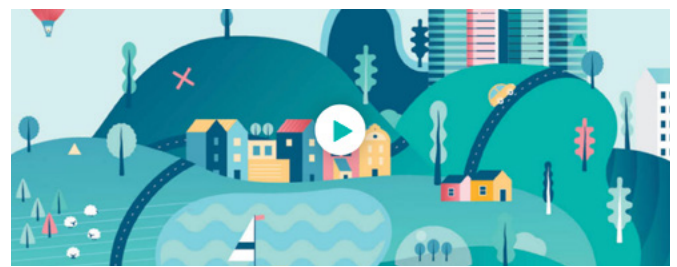
**DOE MEE**

Suggesties of ideeën voor het toekomstbestendig maken van onze steden?

Stuur ons een bericht via:  
[esg@syntrusachmea.nl](mailto:esg@syntrusachmea.nl)

**ESG thema's 2020 - 2030**

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



## ESG Agenda 2020

DATUM	EVENEMENT	
8 sept	Woningbouw Regio Amsterdam 2020, SPRYG - met Nicole Maarsen.	<a href="#">KLIK HIER</a>
28 sept	Zorgvastgoed Dag 2020 - IVVD, NBC Congrescentrum Nieuwegein - met Joost de Baaij.	<a href="#">KLIK HIER</a>
29 sept	Summit Syntrus Achmea, online event - Leidt de Coronacrisis tot een pauze of een reset?	
30 sept	Strategiedag Zorgvastgoed, SPRYG - met Joost de Baaij.	<a href="#">KLIK HIER</a>