

ESG report 2022

Beleggen met betekenis

syntrus | achmea
real estate & finance



IN DIT RAPPORT

Voorwoord	3	Aantrekkelijk & duurzaam vastgoed	23
De impact van Syntrus Achmea in 2022	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	Performance indicatoren	33
GRESB-performance	14	Milieu indicatoren	34
Klanttevredenheid	15	Certificering en energielabels	35
Financiële outperformance	16	Sociale indicatoren	36
Nieuwe beleggingsproducten	17		
Beste werkgever	18		
CO ₂ -neutraal opereren	19		
Medewerkersbetrokkenheid	20		
Duurzaam kantoor	21		
Training & ontwikkeling	22		

VOORWOORD



Boris van der Gijp,
directeur Vastgoed Syntrus
Achmea Real Estate & Finance

Als belegger zijn we ons steeds bewuster van de gevolgen die onze investeringen hebben voor de wereld om ons heen. In dit ESG Update Report 2022 doen we verslag van onze vorderingen daarin. Vanuit onze ESG strategie 'Beleggen met Betekenis' verbeteren wij onze milieuprestaties en creëren wij een positieve sociale impact. Om te voorkomen dat het bij loze woorden blijft, doen we in dit report verslag van wat we hebben gedaan en met welk resultaat.

Zo hebben we het afgelopen jaar geïnvesteerd in seniorenwoningen, omdat we ervoor willen zorgen dat ouderen langer zelfstandig thuis kunnen wonen. Een woning waar zorgverleners goed uit de voeten kunnen, verlicht ook nog eens de druk op zorginstellingen. Bovendien geloven we dat dit de sleutel is tot doorstroming in de woningmarkt. Senioren die een eengezinswoning verlaten, brengen een reeks van verhuisbewegingen op gang.

Met ons zusterbedrijf Zilveren Kruis hebben we het zorgconcept 'Samen Zelfstandig' ontwikkeld dat in heel Nederland kan worden uitgerold. Een voorbeeld is het woonconcept 'eef' in ons project De Nieuwe Sint Jacob in Amsterdam: wonen met zorg, ondersteuning en aanvullende diensten op afroep. Ik zie dit als het begin van een nieuw tijdperk, waarin vastgoed wordt uitgebouwd tot een platform voor dienstverlening.

Met het oog op het klimaat hebben we de afgelopen jaren een groot deel van de woningen in onze portefeuilles verduurzaamd. Met betere isolatie, zonnepanelen en moderne, energiezuinige installaties zijn onze huurders nu ook beter gewapend tegen de energiecrisis. Om de ambities uit het klimaatakkoord van Parijs te halen, hebben we voor alle vastgoedportefeuilles een routekaart voor CO₂-reductie opgesteld waarin de CRREM (Carbon Risk Real Estate Monitor) pathways zijn opgenomen. Die bepalen in de komende jaren onze verduurzamingsagenda.

Ik ben trots op de Social Impact Monitor (SIM) die we in 2022 in eigen huis hebben ontwikkeld. Het is een innovatieve tool die inzicht geeft in het sociale effect van ons vastgoed op bewoners en omgeving. Door regelmatig te meten, kunnen we de groei in impact volgen. Om ook anderen daarbij te helpen, stellen we onze SIM beschikbaar aan andere beleggers.

In lijn met de nieuwe Europese regels van de Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR) heeft Syntrus Achmea per fonds en mandaat het duurzaamheidsbeleid beschreven. Dat beleid is vertaald in meetbare indicatoren en rapportages, zodat we onze beleggers de juiste informatie geven en greenwashing voorkomen.

Om de eigen collega's te helpen hun persoonlijke ambities waar te maken, zijn we afgelopen jaar het opleidingsplan 'All you can learn' gestart. Iedereen binnen Achmea kan uit een ruim aanbod aan opleidingen kiezen. Ook hebben we voor alle medewerkers een klimaatbudget geïntroduceerd van eenmalig 2500 euro voor het verduurzamen van de eigen woning met bijvoorbeeld zonnepanelen.

Bij Syntrus Achmea Hypotheken helpen we klanten met de financiering van verduurzaming. Ons doel is om in 2030 voor de hele hypotheekportefeuille een energielabel gemiddeld A te hebben.

Ik nodig u uit in dit rapport te lezen hoe we als Syntrus Achmea met onze medewerkers en partners samenwerken om voor onze klanten op een duurzame manier een solide financieel rendement te behalen. Dat is voor ons Beleggen met Betekenis. Daar zijn we als Belegger met Betekenis trots op.

Met vriendelijke groet,

Boris van der Gijp

DE IMPACT VAN SYNTRUS ACHMEA IN 2022

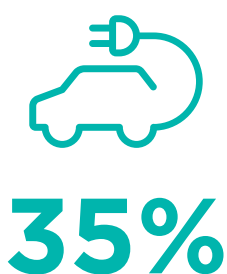
Investeren in de wereld van morgen



40%
reductie CO₂-uitstoot
woningportefeuilles
(t.o.v. 1990)



Duurzaamste
zorgvastgoedfonds
wereldwijd binnen GRESB



35%
van het wagenpark is
volledig elektrisch



4.398
klanten hebben hun
woning verduurzaamd via
hun hypotheek



74%
van de vastgoed portefeuille
heeft een energielabel A

Relaties met stakeholders intensiveren



8,0
gemiddelde score voor
onze dienstverlening als
vermogensbeheerder



6,6
gemiddelde tevredenheid
voor winkels en
winkelomgeving



8,0
score aantrekkelijke
werkgever (2021: 8,1)



7,4
gemiddelde tevredenheid
onder intermediairs
bij hypotheek



7,5
gemiddelde tevredenheid
voor woning en
woonomgeving

Optimaliseren dienstverlening en producten



525
objecten zijn opgenomen in
de door ons ontwikkelde
Social Impact Monitor



98%
Bijzonder Beheer klanten kon
in eigen woning blijven



Outperformance
vergeleken met de MSCI
woningbenchmark

€500 miljoen
geïnvesteed in
duurzame acquisities



Stimuleren van innovatie



€2 miljoen
geïnvesteed
in innovaties



460 ton
CO₂ besparing dankzij het
gebruik van hout als
bouw materiaal in project
One Milky Way

ziezodan
41%
van de huurders koos voor
een duurzame reparatie
via ZieZoDan



Introductie
van het "ongelimiteerde"
opleidingsbudget
'All you can learn'



4.500
klanten zijn via Duurzaam
Woongemak benaderd om
hun woning te isoleren

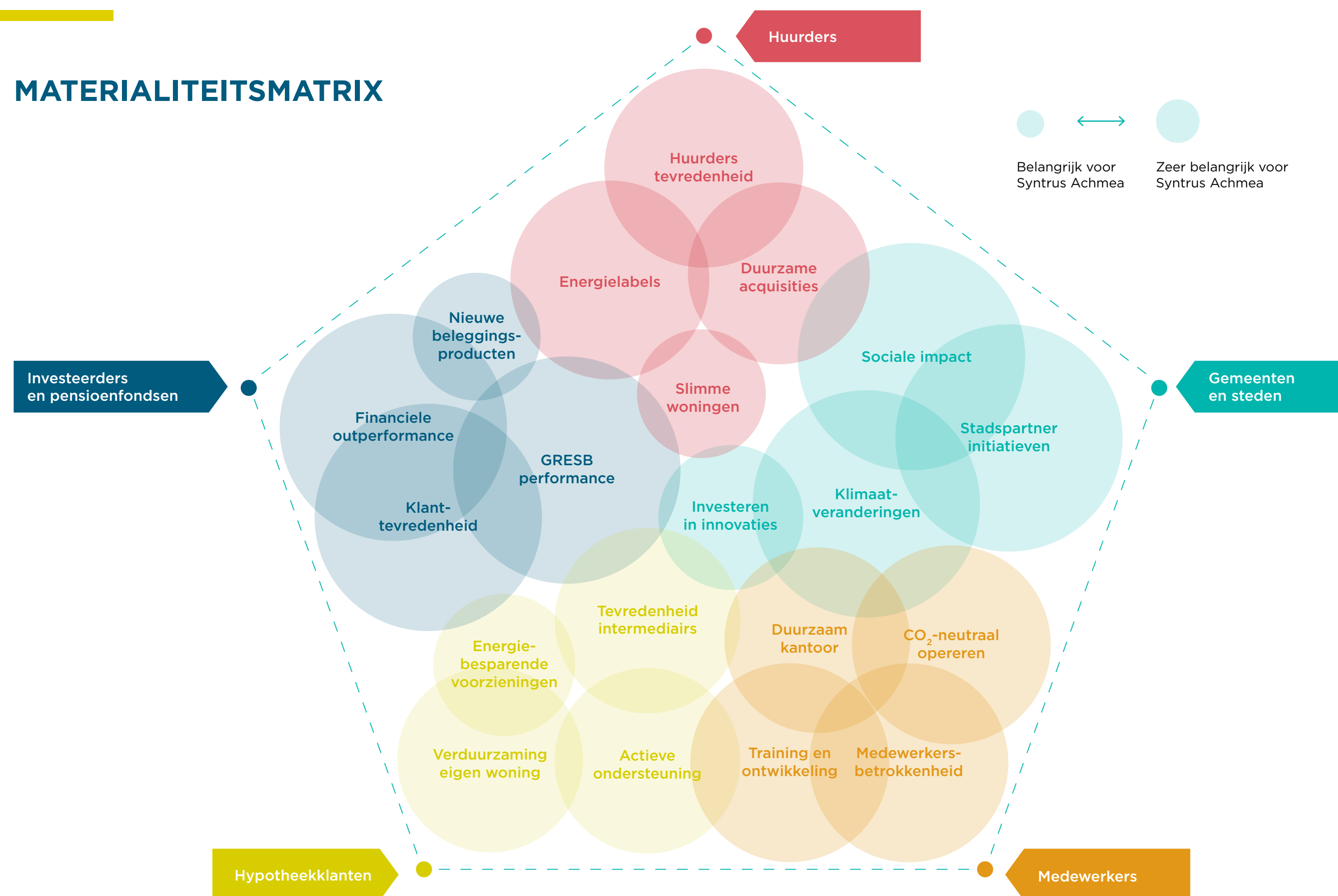
ONZE ESG STRATEGIE

Stakeholders en materiële onderwerpen

Stakeholders en materiële ESG-onderwerpen zitten in de kern van onze bedrijfsvoering, met ons vermogensbeheer op het gebied van vastgoed en hypotheek dragen we bij aan een duurzame toekomst. In 2019 hebben we onderzocht welke duurzaamheids-onderwerpen 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. We 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

Investeerders 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 lange termijn een stabiel financieel rendement en maatschappelijke impact te realiseren. Dat is voor ons 'beleggen met betekenis'.

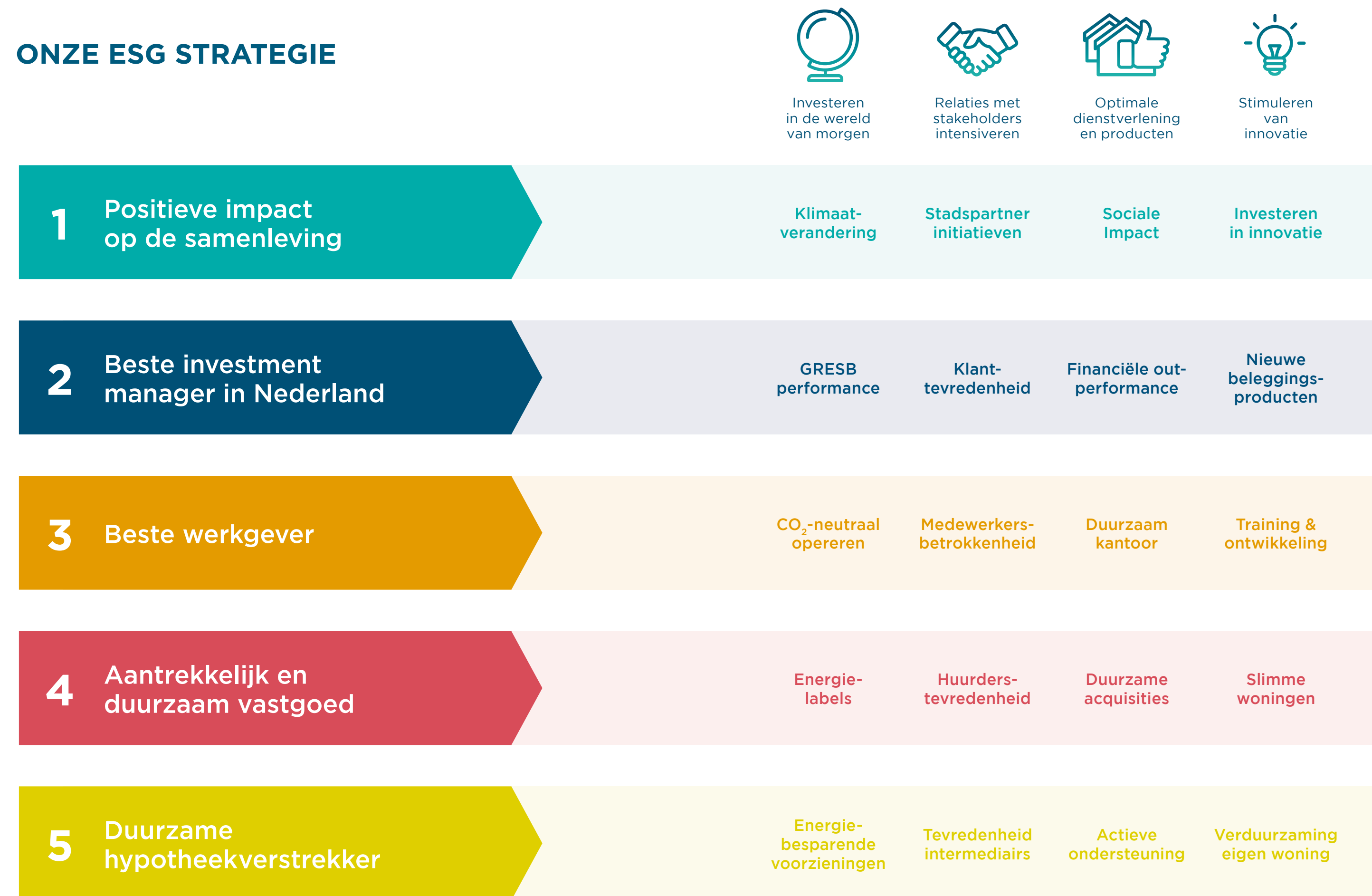
Onze strategie kent vier hoofdthema's:

- 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:

- **Positieve impact op de samenleving:** We willen een positieve impact hebben op de samenleving van nu en morgen door te investeren in leefbare steden.
- **Beste investment manager in Nederland:** Voor beleggers realiseren we maatschappelijk én duurzaam financieel rendement.
- **Beste werkgever:** We bieden onze medewerkers een dynamische, duurzame en gezonde werkplek.
- **Aantrekkelijk en duurzaam vastgoed:** Huurders bieden we aantrekkelijk en duurzaam vastgoed.
- **Duurzame hypotheekverstrekker:** Hypotheekklanten en intermediairs zien ons als duurzame hypotheekverstrekker.

ONZE ESG STRATEGIE



POSITIEVE IMPACT OP DE SAMENLEVING

We bieden aangename plekken om te wonen, winkelen en werken, ook bieden we vernieuwende oplossingen voor zorg. We hebben een positieve impact op de samenleving door duurzaam te investeren in wijken en steden. Als stadspartner werken we samen met onze partners aan een oplossing voor lokale en maatschappelijke uitdagingen. Zo richten we ons op het aanbieden van betaalbare woningen voor zowel huur als koop en passende huisvesting voor ouderen, zodat ze langer zelfstandig kunnen blijven wonen. Voor nieuwe acquisities leggen we de lat hoog, we willen dat onze investeringen duurzaam waarde creëren. We dagen onze partners daarom uit om gebruik te maken van biobased en circulaire materialen en vanuit het perspectief van de gebruiker te kijken naar een gebouw. Geluk en gezondheid van gebouwgebruikers is daarin een prioriteit waar we hard op sturen.

"Als team hebben we ondanks de lastige omstandigheden in de vastgoedmarkt toch bijzondere projecten aangekocht die uitstekend passen in onze ESG ambities."

- Anjelica Cicilia, Acquisition and Development director



Feiten 2022

40%

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

5

fondsen opgenomen
in de Social Impact
Monitor (SIM)

525

objecten opgenomen
in de Social Impact
Monitor (SIM)

€2

miljoen
geïnvesteerd 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.**

We zitten nu midden in de transitie naar een klimaatneutrale economie, we hebben het doel om onze bijdrage aan klimaatverandering te minimaliseren door de CO₂-uitstoot in onze portefeuilles te halveren in 2030. Met als einddoel CO₂-neutraal vastgoed in 2050. Hoewel we al goed op weg zijn om de doelstellingen te halen, weten we ook dat er nog een lange weg te gaan is. In 2022 was de CO₂-uitstoot van onze woningportefeuille al met 40% gedaald vergeleken met het referentiejaar 1990. Mede als gevolg van de lockdowns tijdens de coronapandemie is er in de retailportefeuille een vermindering van 48% gerealiseerd vergeleken met 2018.

We hebben de Carbon Risk Real Estate Monitor (CRREM) geïntegreerd in ons CO₂-dashboard, zodat we een duidelijke focus kunnen aanbrengen in de maatregelen die we moeten nemen om onze portefeuilles

Framework for climate adaptive buildings



1
Omgevingsscore

Inschatting van de klimaateffecten voor de directe omgeving van een gebouw.

2
Gebouwscore

Inschatting van de kwetsbaarheid van een gebouw voor de verschillende klimaateffecten, door te kijken naar de gebouwspecifieke eigenschappen.

Klimaatrisico score

3
Gebieds- & gebouwmaatregelen

Het definiëren en waarderen van de maatregelen die de risico's verkleinen.

DGBC
Dutch Green Building Council

klimaatneutraal te maken en deze effectief kunnen analyseren. CRREM maakt inzichtelijk in welk jaar onze assets niet meer voldoen aan de toekomstige energie-efficiëntie normen (stranded). Voor het zorgvastgoed hebben we in 2022 een 'Paris Proof'-routekaart op gebouwniveau gemaakt. Voor elk gebouw zijn de maatregelen bepaald die nodig zijn om het CO₂-reductiedoel te halen. De andere fondsen hadden voor 2022 al een routekaart klaar.

Naast het verkleinen van onze impact op het klimaat bereiden we onze portefeuilles voor op het veranderende klimaat.

Via een klimaatrisicoscan zijn fysieke klimaatrisico's op gebouwniveau in kaart gebracht. Als een opvallend risico wordt gesignaleerd, onderzoeken we adaptatiemogelijkheden.

"We nemen deel in de ontwikkeling door de Dutch Green Building Council (DGBC) van het Framework for Climate Adaptive Buildings voor de Nederlandse vastgoedsector. Hiermee willen we klimaatrisico's en verbetermaatregelen in de vastgoedportefeuilles gaan vaststellen."

- Roel Kalfsveld, manager Duurzaamheid



RELATIES MET STAKEHOLDERS INTENSIVEREN

STADSPARTNERINITIATIEVEN

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

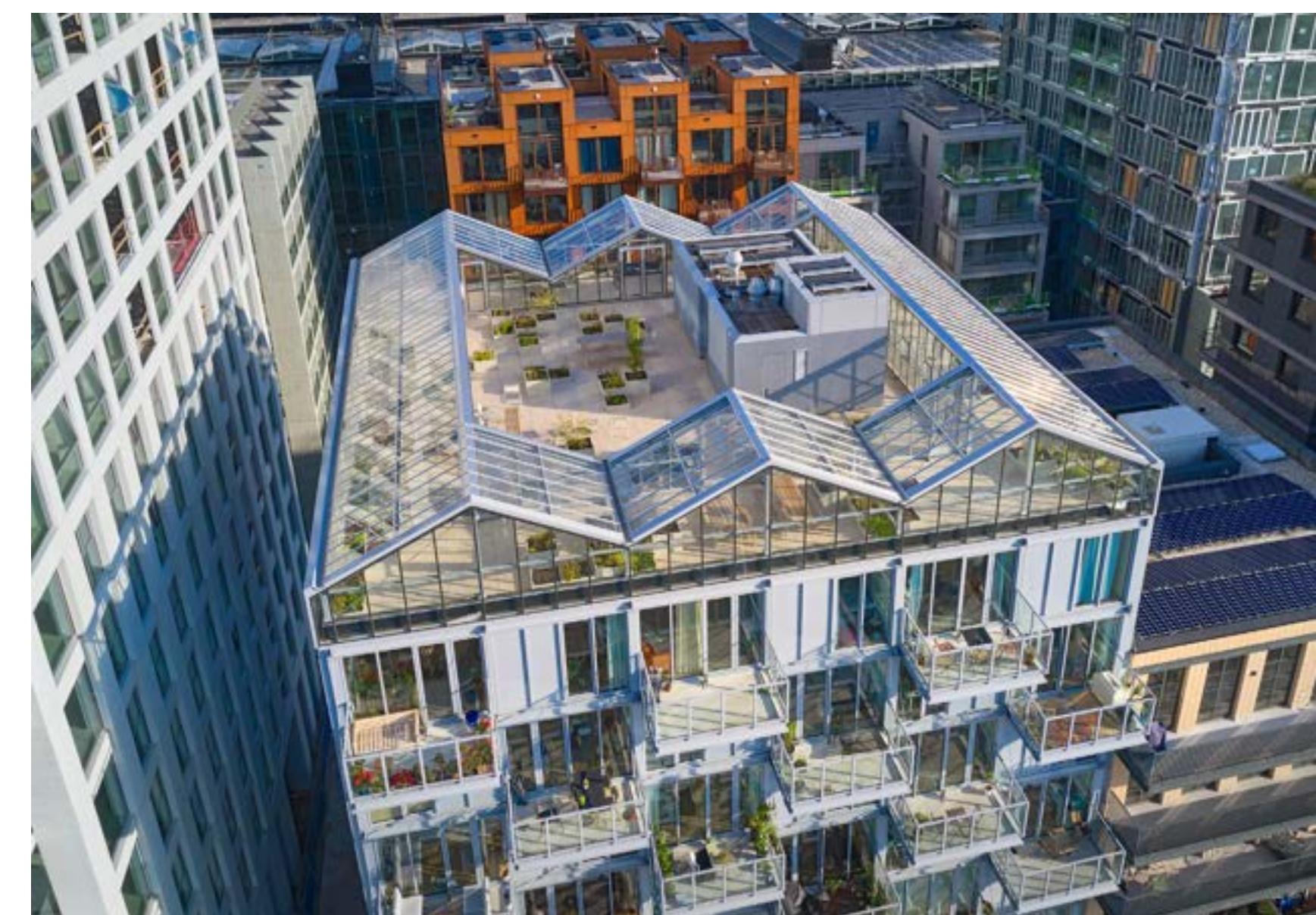


KPI: Wij investeren tot 2030 1 miljard euro in Stadspartner initiatieven.

Als Stadspartner verbinden we partijen die bijdragen aan de verbetering van wijken en steden op de lange termijn. We investeren namens onze klanten in kwetsbare wijken en nemen onze maatschappelijke verantwoordelijkheid door deze wijken vitaler en toekomstbestendiger te maken. Ons doel is om tot 2030 namens onze klanten 1 miljard euro te investeren in Stadspartner-initiatieven die bijdragen aan betaalbare huisvesting voor specifieke groepen in het middensegment. Zo creëren we een aantrekkelijke en veilige woonomgeving die de waarde van ons vastgoed positief beïnvloedt.

Een voorbeeld van een stadspartner-initiatief is het sociaal manifest in Oostenburg. Het voormalige centrum voor industrie en handel Oostenburg in Amsterdam is herontwikkeld tot een gebied met 1800 woningen, kleine creatieve bedrijven, restaurants en cafés. Het wordt een levendige wijk met industriële charme. We willen met het mede door ons opgestelde sociaal manifest samen met woningcorporatie Stadgenoot en de gemeente Amsterdam een wijk scheppen die voor iedereen open en toegankelijk is en ruimte biedt aan ieders levensstijl en behoeften.

Als eerste grote vastgoedbelegger hebben we in 2022, op ons initiatief, een convenant gesloten met gemeente Amsterdam over het oneigenlijk gebruik van woningen. We werken nauw samen met de gemeente Amsterdam om woningmisbruik door criminelen te voorkomen en aan te pakken. Daardoor komen er meer woningen beschikbaar voor de mensen die daar recht op hebben en verbeteren we de leefbaarheid in de buurt.



Oostenburg in Amsterdam



OPTIMALE DIENSTVERLENING EN PRODUCTEN

SOCIALE IMPACT

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

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

In september 2022 zijn we gestart met de Social Impact Monitor (SIM). Deze monitor is ontwikkeld samen met SpringCo Urban Analytics om de sociale impact van onze (woon)vastgoedbeleggingen te meten en te verbeteren. De SIM omvat vijf dimensies: bewoners, woning, binding, voorzieningen en omgeving. Binnen die dimensies worden diverse indicatoren gebruikt zoals gebouwenkenmerken, tevredenheidsscores voor de woning en woonomgeving, nabijheid van voorzieningen, mutatiegraad, groen in de omgeving et cetera. Er worden verschillende bronnen gebruikt als objectgegevens, onderzoeksgegevens over huurderstevredenheid en databronnen als WoOn, CBS, EDM, ZorgkaartNL en Nationaal Boomregister.

Inmiddels maken vijf fondsen gebruik van de Sociale Impact Monitor: Achmea Dutch Residential Fund (ADRF), Rabobank Pensioenfonds, PME Pensioenfonds, BPL Pensioen en AP&L. Daarmee zijn 525 objecten met de SIM geëvalueerd.

Woonobjecten kunnen binnen de SIM een score halen tussen 0 en 1. Het hoogst scorende object had een score van 0,77, de laagste score was 0,29. De gemiddelde sociale impact van alle investeringen bedroeg 0,56.

Als we kijken naar de objecten die goed scoren – en dus een hoge impact hebben – dan zien we die objecten op alle vijf de dimensies goed scoren. Binnen de dimensie wonen hebben objecten bijvoorbeeld een hogere sociale impact door dat ze goed aansluiten op de vraag naar huurwoningen in de vrije sector. Binnen de dimensie bewoners hebben objecten met een hoge tevredenheid (>7) vaker een hogere sociale impact.

De SIM-tool wordt verder ontwikkeld zodat we naast woningen binnenkort ook retail- en zorgvastgoed kunnen toevoegen. Daarbij zal de monitor op basis van onze ervaringen en inzichten de komende jaren verder worden verfijnd.

“Een belegging moet niet alleen duurzaam zijn en financieel rendement nastreven, maar ook een meetbaar en positief effect hebben op mens, milieu of maatschappij.”

– Kristel van Dam, Strategie, Manager Strategie & Innovatie



Lancering SIM

STIMULEREN VAN INNOVATIE

INVESTEREN IN INNOVATIE

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

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

Bij Syntrus Achmea begrijpen we het belang van innovatie voor onze positie als leidende vermogensbeheerder. Daarom zijn we vastbesloten om ons innovatievermogen te versterken en onze onderneming te laten groeien met behulp van nieuwe beleggingsproducten, effectievere bedrijfsprocessen en verbetering van bestaande producten. In 2022 hebben we 2 miljoen euro geïnvesteerd in innovaties.

Er moeten in Nederland nog minstens een half miljoen woningen (om) gebouwd worden om alle ouderen een gezond en passend thuis te bieden. Samen met Zilveren Kruis gaan we deze maatschappelijk uitdaging aan en ontwikkelen we woonconcepten speciaal om ouderen langer zelfstandig thuis te laten wonen. Een goed voorbeeld hiervan is het concept eef dat we afgelopen jaar zijn gestart in woonzorgcomplex

De Nieuwe Sint Jacob in Amsterdam. Binnen het woonconcept eef bieden we levensloopbestendig wooncomfort, ruimte voor ontmoeting en aanwezigheid van (zorg)diensten. Bewoners kunnen gebruikmaken van een webportaal en app om praktische zaken te regelen of contact te houden met medebewoners. Ook is er zes dagen per week een community manager aanwezig.

We zijn in 2021 een succesvolle pilot gestart met ZieZoDan, een tool waarmee huurders eenvoudig reparatieverzoeken kunnen indienen en inplannen. In 2022 heeft dit geleid tot meer dan 15.000 uitgevoerde reparaties, waarvan 94 procent naar tevredenheid is opgelost en 81 procent bij het eerste bezoek.

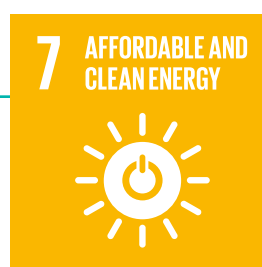
Dossiervorming is een belangrijk onderdeel van het verhuren van woningen. Door dossiervorming worden belangrijke documenten van een kandidaat-huurder verzameld zodat kan worden beoordeeld of een huurder in aanmerking komt voor een huurwoning. Het verzamelen van de belangrijke documenten is een arbeidsintensief traject, zowel voor huurder als verhuurder. Daarom zijn we in 2022 een pilot met Ockto gestart voor het nieuwbouwproject Rijnvliet in Utrecht om de acceptatie van huurders verder te automatiseren. Met behulp van

De Nieuwe Sint Jacob in Amsterdam



Ockto kan geautomatiseerd informatie worden opgehaald van het UWV, MijnOverheid (inclusief GBA), Belastingdienst, Mijn Pensioenoverzicht en Kadaster om de kredietwaardigheid en betrouwbaarheid van kandidaat-huurders te toetsen.

Ook hebben wij in 2022 het Fraude Film Festival gesponsord, samen met GRREY Company een impact framework ontwikkeld voor het Achmea Dutch Residential Fund en hebben we met drones 3D-beelden van vastgoed gemaakt voor de verduurzaming hiervan.



BESTE INVESTMENT MANAGER VAN NEDERLAND

Bij Syntrus Achmea bieden we klanten een breed scala aan diensten aan waarbij het behalen van financieel rendement hand in hand gaat met het realiseren van maatschappelijk impact. We hebben als doel om de beste vermogensbeheerder van Nederland te zijn en dat doen we door namens onze klanten te investeren in vastgoed en hypotheek, met een stabiel financieel rendement en meetbare positieve maatschappelijke impact.

Bij verantwoord beleggen willen we een positieve bijdrage leveren aan de samenleving en daarbij houden we rekening met verschillende aspecten. Allereerst streven we er naar om nieuwe investeringen zo duurzaam mogelijk te maken en bestaande beleggingen verder te verduurzamen. We inspireren onze klanten om te beleggen in innovaties zoals massieve houtbouw en vernieuwende toekomstbestendige beleggingsvormen. Daarnaast stellen we hoge eisen aan onze interne organisatie en aan partijen waarmee we samenwerken op het gebied van duurzaamheid en klantgerichtheid. Om de relatie met onze klanten verder uit te bouwen en een grotere impact te realiseren, meten en verbeteren we continu onze financiële prestaties. Zo kunnen we onze klanten optimaal begeleiden bij het behalen van hun financiële en maatschappelijke doelstellingen.



Feiten 2022

Nr. 1

Duurzaamste
zorgvastgoedfonds
wereldwijd binnen GRESB

8

Klanttevredenheid voor
onze dienstverlening als
vermogensbeheerder

Outperformance

vergeleken met de
MSCI woningbenchmark

SFDR Level 2

geïmplementeerd

INVESTEREN IN DE WERELD VAN MORGEN

GRESB-PERFORMANCE

Wij sturen op een zo hoog mogelijke ESG-prestatie van de vastgoedportefeuilles.

 **KPI: Voor alle door ons beheerde fondsen en portefeuilles streven we naar de hoogste GRESB-rating van 5 sterren.**

Bij Syntrus Achmea zijn we van mening dat duurzaam beleggen in vastgoed de beste manier is om op lange termijn een stabiel financieel rendement te halen. Om de duurzaamheidsprestaties van onze diverse fondsen te monitoren, doen we elk jaar mee aan de Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB). Dit initiatief van investeerders evalueert en vergelijkt de ESG-prestaties van meer dan 1500 vastgoedfondsen wereldwijd. In 2022 hebben negen portefeuilles, beheerd door Syntrus Achmea, deelgenomen aan GRESB.

We zijn bijzonder trots dat het Achmea Dutch Health Care Property Fund (ADHCPF) van Syntrus Achmea Real Estate & Finance opnieuw is uitgeroepen tot het duurzaamste zorgvastgoedfonds ter wereld.

Als gevolg daarvan mag het ADHCPF zichzelf "Sector Leader" noemen in de toonaangevende, internationale GRESB-benchmark.

Het ADHCPF heeft zijn score vergeleken met vorig jaar verbeterd met nog eens 2,2 procent en heeft de hoogste rating van vijf sterren behaald. Maar liefst zes andere vastgoedfondsen en -portefeuilles, waaronder het woningfonds ADRF en het retailfonds ADRPF, behaalden deze maximale score voor hun duurzaamheidsprestaties.

Gemiddeld zijn de scores licht gestegen naar 88,9 punten (het maximum is 100), waarbij zes portefeuilles een score van 90 punten of hoger behaalden. De gemiddelde score van alle deelnemende fondsen wereldwijd in de GRESB-benchmark is licht gestegen van 73 naar 74 punten. Net als voorgaande jaren hebben alle fondsen en portefeuilles van Syntrus Achmea opnieuw aanzienlijk hoger gescoord dan dit gemiddelde.



Feiten 2022

7

fondsen behaalde
GRESB 5 sterren

88,9

gemiddelde score
in GRESB

Nr. 1

Duurzaamste
zorgvastgoedfonds
wereldwijd

RELATIES MET STAKEHOLDERS INTENSIVEREN

KLANTTEVREDENHEID

We 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.

Jaarlijks voert de afdeling Investor Relations van Syntrus Achmea een klanttevredenheidsonderzoek (KTO) uit. Via een digitale vragenlijst kunnen klanten (of hun vertegenwoordigende partijen, zoals fiduciair managers) hun mening geven over de producten en diensten van Syntrus Achmea. Daarbij vragen we feedback op onderdelen als beleggingsafspraken en rendementen, communicatie, governance en riskmanagement.

Vanaf 2020 is gestart met de digitalisering van deze uitvraag en ook dit keer was het voor klanten mogelijk om de beoordelingen en opmerkingen direct via een portal in te voeren. Deze werkwijze blijkt een positieve invloed te hebben op de totale respons. In 2021-2022 bedroeg de respons tussen 76-77%, vergeleken met 70% in 2020 en 51% in 2019.

In 2022 kreeg Syntrus Achmea een gemiddeld rapportcijfer van 8 voor de 'Overall dienstverlening' (in 2021 was dit nog 7,8). Vooral op het gebied van relatiebeheer (8,3), uitvoering van beleggingsafspraken (8,2) en de transparantie (7,9) die Syntrus biedt, werden als zeer goed beoordeeld. De Net Promoter Score (NPS) is ook flink gestegen, met twintig punten tot een score van 24 in 2022. Dit geeft aan dat de meerderheid van onze klanten ons zou aanbevelen bij andere partijen.

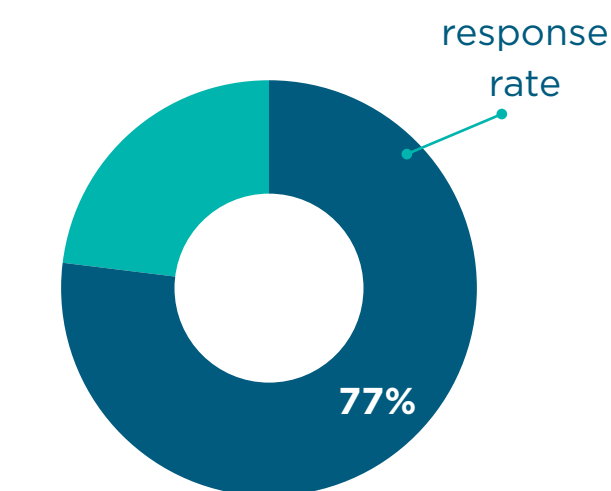
Er waren ook mogelijkheden om de tevredenheid verder te verbeteren, zoals het verstrekken van meer expliciete informatie en nog betere rapportages. We gaan in de komende tijd dan ook aan de slag om onze dienstverlening verder te optimaliseren.



Feiten 2022

8

gemiddelde tevredenheid
'Overall dienstverlening'



response rate

24

Net Promoter Score (NPS)

OPTIMALE DIENSTVERLENING EN PRODUCTEN

FINANCIËLE OUTPERFORMANCE

Wij zetten door research ondersteunde portefeuillestrategieën in op het realiseren van langdurig stabiele rendementen.

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

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

Het Achmea Dutch Residential Fund (omvang: 2,2 miljard euro) behaalde met een rendement van 2,9% een outperformance van 1,3 procentpunt vergeleken met de MSCI woningbenchmark. Het fonds heeft in de afgelopen jaren veel nieuw vastgoed gekocht en bestaande

objecten verduurzaamd, wat nu leidt tot een groene portefeuille met 84% energielabel A-woningen.

Het Achmea Dutch Retail Property Fund (omvang: 0,9 miljard euro) bereikte een positief resultaat van 1,4%. Het rendement bleef achter bij de MSCI-benchmark winkels (4,3%) door de overdrachtsbelasting op de overname van twee vastgoedportefeuilles in 2022 van ruim 390 miljoen euro. Zonder deze eenmalige kosten bedroeg het totaal rendement 4,8%.

Bij Syntrus Achmea voegen we continu waarde toe aan de beleggingen met een positief effect op de huurwaarde, waarmee het risico-rendementsprofiel voor onze klanten verbetert. Dit doen we met een duurzaam en toekomstbestendig beleggingsproduct dat aansluit bij de vraag uit de markt. We richten ons op het beheer van onze portefeuilles met behulp van een actieve aan- en verkoopstrategie. Ons doel is om hoge bezettingsgraden en lage operationele kosten te realiseren, zodat we blijvend voordeel kunnen creëren voor onze investeerders.




Leeuwesteijn in Utrecht



STIMULEREN VAN INNOVATIE

NIEUWE BELEGGINGSPRODUCTEN

We zijn voortdurend op zoek naar beleggingen die maatschappelijk relevant zijn en waarvan onze klanten profijt hebben.

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

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

In 2022 zijn we verder gegaan met het investeren in houtbouwprojecten, zoals 'One Milky Way' op de Binckhorst in Den Haag. Van de 213 appartementen in dit project zullen er 47 in het middenhuursegment worden gerealiseerd. De appartementen zijn verdeeld over een woontoren met 183 woningen en de laagbouw met 30 woningen. Deze laagbouw wordt gerealiseerd met Cross Laminated Timber (CLT), een natuurlijk bouw materiaal dat een veel lagere CO₂-impact heeft dan traditionele materialen als staal en beton. Bij de

bouw van de 30 woningen op de Binckhorst wordt hiermee ongeveer 460 ton CO₂ bespaard. Ook worden er biobased materialen toegepast in de nieuwbouw, die zorgen voor een verdere vermindering van de CO₂-uitstoot. Voor de bewoners is er een grote, gemeenschappelijke daktuin om ontmoetingen te stimuleren en de biodiversiteit in het gebied te versterken. De oplevering van dit project is gepland in de eerste helft van 2026.

In 2022 zijn we opnieuw actief met onze klanten in gesprek gegaan om hen mee te nemen in actuele zaken die spelen binnen het vastgoed. We hebben in 2022 verschillende masterclasses gegeven, waarbij er onderwerpen werden besproken als het meten van CO₂-uitstoot bij vastgoed en hypotheek en de Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR).

Het voornaamste doel van de SFDR is om de informatieverschaffing aan beleggers op het gebied van duurzaamheid te verbeteren, te stroomlijnen en ook het zogenaamde greenwashing tegen te gaan. Om de organisatie voor te bereiden op de komst van deze nieuwe Europese regelgeving, zijn we volop bezig geweest met het beschrijven van ons duurzaamheidsbeleid per fonds en mandaat. Ook hebben we het duurzaamheidsbeleid vertaald naar kenmerken,

meetbare indicatoren, bindende elementen en rapportages. Meer informatie is te vinden op [onze website](#).



One Milky Way in Den Haag

BESTE WERKGEVER

We zijn onderdeel van Achmea Groep, samen werken we aan een gezonde, veilige en duurzame samenleving. Dit doen we aan de hand van onze kernwaarden: **Bevlogen, Eigentijds, Ambitueus, Trots, Slagvaardig (BEATS)**.

We bieden onze medewerkers een gezonde en duurzame werkomgeving met zinvol werk en een goede balans tussen werk en privé. Zo is een fulltime werkweek bij ons standaard 34 uur. In 2022 hebben we gewerkt aan de basis van onze interne organisatie. Om in de toekomst succesvol te blijven, zijn we als organisatie volop in transitie. Voor medewerkers hebben we aantrekkelijke nieuwe concepten zoals 'All You Can Learn' en het 'Klimaatbudget' geïntroduceerd. Op het thema 'aantrekkelijke werkgever' scoren we hoog (2022: 8,0), dit is het bewijs dat onze aanpak wordt gewaardeerd door onze medewerkers. Zo willen we een aantrekkelijke werkgever zijn.

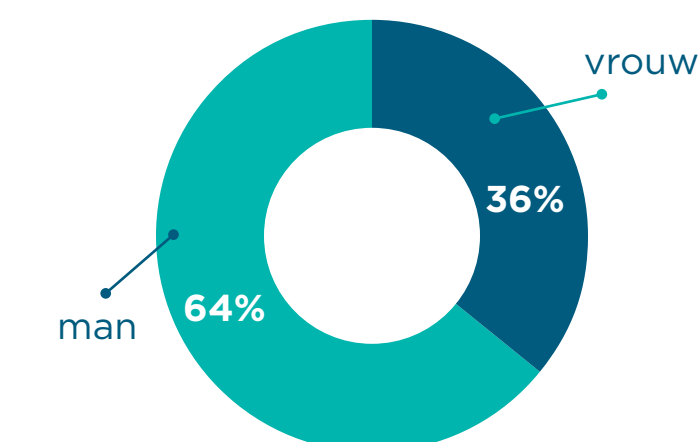
"2022 was het jaar waarin we ons concentreerden op onze interne organisatie en nu zijn we volledig voorbereid op de kansen en uitdagingen die de toekomst biedt"

- Tascha Tinneveld, HR Business partner

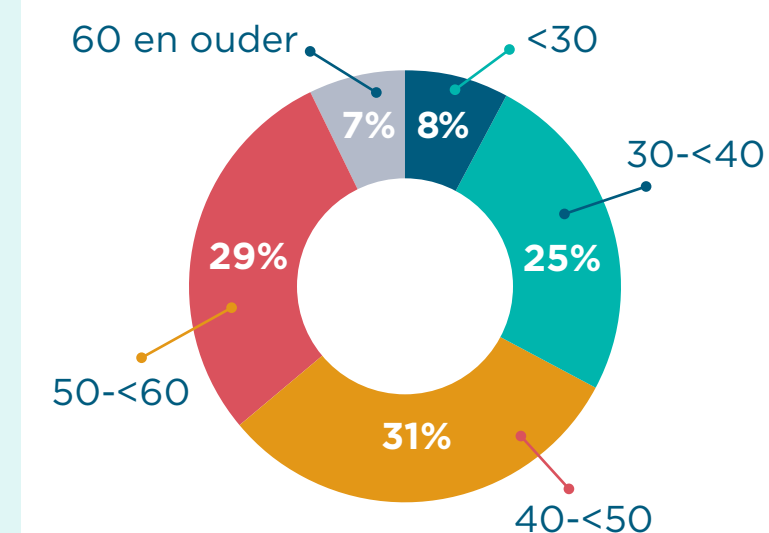


Feiten 2022

488
medewerkers



vrouw/man verhouding



werknemers naar leeftijd

4,1%

ziekteverzuim

27%

**vrouwen in
management posities**

35%

**van het wagenpark is
volledig elektrisch**

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.**

Om te voldoen aan de klimaatdoelstellingen uit het Parijs-akkoord hebben we onszelf als doel gesteld om in 2030 CO₂-neutraal te opereren. Dat betekent dat in 2030 onze CO₂-uitstoot netto nul is, het energieverbruik maximaal gereduceerd wordt en we voor 100% circulaire en energiezuinige producten en materialen inkopen voor onze eigen organisatie. We hebben al een grote stap gezet door naar een duurzaam kantoor te verhuizen, daarnaast verduurzamen we onze mobiliteit en besparen we op kantoorafval.

Om duurzame mobiliteit te promoten kan het persoonlijke klimaatbudget door onze medewerkers worden ingezet voor de aankoop van een elektrische fiets. Ook is 35% van ons wagenpark volledig elektrisch (peildatum december 2022). 13% is plug-in hybride, de overige 52% wordt in de komende jaren vervangen door een elektrische variant. Het klimaatbudget is door medewerkers het vaakst gebruikt voor de installatie van zonnepanelen op de eigen woning op nummer twee stond de aankoop van een fiets.

In 2022 hebben we in totaal bruto 23,5 kiloton CO₂ uitgestoten (gemiddeld voor Achmea is dat 2,1 ton per FTE), 15 kiloton van deze bruto-uitstoot is via inkoop door de leveranciers al gecompenseerd. De resterende 8,5 kiloton is door Achmea gecompenseerd met Gold Standard-certificaten van een Cook Stoves-project in Rwanda.

Vanaf 2027 wordt de netto-uitstoot gecompenseerd via de aanplant van bomen, waarvoor we een partnership zijn aangegaan met Land Life Company. Tussen 2021 en 2024 worden door deze samenwerking ongeveer 1 miljoen bomen aangeplant in onder andere Australië en IJsland. Tot en met 2022 zijn er al zo'n 390.000 bomen geplant.

Omdat het jonge aanplant betreft duurt het een aantal jaren voordat deze voldoende CO₂ kunnen opnemen en dit gecertificeerd kan worden.



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.

Jaarlijks voeren we een enquête uit naar de medewerkersbetrokkenheid. De resultaten hiervan helpen ons verbetermogelijkheden per afdeling in kaart te brengen. De enquête wordt uitgevoerd door een onafhankelijke organisatie, de vragen gaan over onder andere de samenwerking, het vertrouwen in de organisatie, het leiderschap, de communicatie, gezondheid en het welzijn van onze medewerkers. In 2022 deed 75,2% van onze medewerkers mee aan de enquête.

In 2022 is er een reorganisatie aangekondigd binnen Achmea die grote impact heeft op ons bedrijf. Vastgoed en hypotheek worden gesplitst en gaan afzonderlijk van elkaar verder. Deze reorganisatie zal in 2023 zijn beslag krijgen.

De gemiddelde betrokkenheidsscore bedroeg 7,1 (2021: 7,5), vooral door de aangekondigde veranderingen in de organisatie. De bevlogenheid van medewerkers bleef met een 7,6 onverminderd hoog (2021: 7,6). Medewerkers geven aan dat ze plezier hebben, trots zijn en zinvol werk verrichten.

Op het gebied van werkgeverschap geven medewerkers ons een 8,0 (2021: 8,1) voor het thema 'aantrekkelijke werkgever'.



Feiten 2022

7,1
betrokkenheidsscore

8
aantrekkelijke werkgever

75,2%
deelname

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.**

Ons kantoor in het complex Qube offices in Amsterdam is meer dan alleen een werkplek, het is een ontmoetingsplek waar teams samenwerken en waar we creativiteit stimuleren om onze doelen te bereiken. Het kantoor is ontworpen met het oog op het welzijn van onze medewerkers, en we hebben er alles aan gedaan om een fijne omgeving te creëren waarin ze zich thuis voelen. We hebben binnengroen om de luchtkwaliteit te verbeteren en om de ruimte een aangename sfeer te geven. Daarnaast hebben we slimme ledverlichting geïnstalleerd die niet alleen energiezuinig is, maar ook bijdraagt aan een prettige werkomgeving. Ook heeft het kantoor een energielabel A.

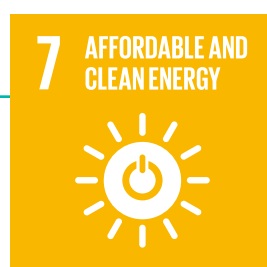
Om onze medewerkers te ondersteunen hebben we geïnvesteerd in innovatieve audiovisuele technieken. Hierdoor kunnen we moeiteloos videoconferenties houden met onze collega's door heel Nederland en zorgen we voor een naadloze samenwerking tussen onze teams.

Bovendien hebben we gekozen voor een circulaire inrichting van ons kantoor, we gebruiken gerecyclede materialen en meubilair dat na gebruik weer kan worden hergebruikt. Dit past bij onze duurzame bedrijfsfilosofie en draagt bij aan een beter milieu.

Al deze elementen samen maken ons kantoor tot een fijne plek om te werken, waar onze medewerkers met plezier naartoe komen en waar we onze klanten graag ontvangen. In 2023 wordt het kantoor gecertificeerd door de onafhankelijke BREEAM In-Use standaard.



Qube offices in Amsterdam



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.**

Bij Syntrus Achmea staan medewerkers centraal. We willen graag dat ze zich zowel op professioneel als persoonlijk vlak ontwikkelen en daarom investeren we in hun groei en ontwikkeling. Duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers staat hoog op onze agenda. We willen ervoor zorgen dat ze niet alleen binnen Achmea, maar ook daarbuiten duurzaam inzetbaar zijn.

Binnen Achmea zijn we in 2019 gestart met het programma 'Talent, Ontwikkelen, Presteren' (TOP). Dit programma biedt onze medewerkers de vrijheid om zelf invulling te geven aan hun ontwikkeling, binnen de zes kaders die we hebben gesteld. Deze kaders zijn: Talent, Eigen regie, Kort-cyclisch, Feedback, Zelfreflectie en Coachend Leidinggeven. Alle medewerkers hadden in 2022 een ontwikkelingsplan.



Daarnaast zijn we in het derde kwartaal van 2022 met een 'ongelimiteerd' opleidingsbudget (tot 5000 euro) 'All you can learn' gestart. Onze medewerkers kunnen een breed scala aan trainingen volgen op een nieuw platform voor zowel online als offline trainingen. Er is al veel gebruikgemaakt van het trainingsaanbod, in 2022 zijn er trainingen gevolgd voor professionele en

persoonlijke ontwikkeling. Denk daarbij aan het ontdekken van persoonlijke drijfveren, vastgoed gerelateerde masterclasses en Power BI-trainingen. De duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers vertaalt zich door in het aantal medewerkers dat binnen Achmea is doorgegroeid naar een andere functie. We zijn erg trots dat in 2022 het percentage doorgroei 5,1% was.

Feiten 2022

Introductie
**'All you
can learn'**

100%
van de medewerkers
neemt deel aan het
TOP-programma

5,1%
medewerkers zijn
doorgegroeid binnen
Achmea

AANTREKKELIJK & DUURZAAM VASTGOED

Onze investeringen in vastgoed zijn gericht op het voldoen aan de hoogste duurzaamheidsnormen en het tegemoetkomen aan de behoeften van onze huidige en toekomstige huurders. Duurzaamheid is een belangrijk aspect van ons vastgoed, en we streven ernaar om bij te dragen aan de omgeving waarin ons vastgoed zich bevindt.

Door onze investeringen in duurzaam vastgoed realiseren we niet alleen een marktconform rendement voor onze beleggers, maar profiteren ook onze huurders, andere gebruikers, buurt, wijk of gemeente van onze investeringen. Om onze ambitie waar te maken, ontwikkelen we duurzaam vastgoed en investeren we aanzienlijk in de verduurzaming van onze bestaande vastgoedportefeuille. We investeren niet alleen in CO₂-reductie en klimaatbestendigheid van onze gebouwen, maar innoveren ook in onze diensten in en om de woning om het welzijn en de gezondheid van onze huurders te verbeteren.

We richten ons specifiek op ouderen en zorgbehoevendenden en werken samen met onze property managers om het vastgoedmanagement van de toekomst op te bouwen en te streven naar tevredenheid van huurders. We automatiseren onze processen en werken data gestuurd. Hierdoor zijn we nog beter in staat om duurzaam en aantrekkelijk vastgoed te realiseren voor de huidige en toekomstige generaties.

"We zetten onze missie voort en gaan onverminderd door met het verduurzamen van het vastgoed. Samen met onze partners hebben we al 1900 woningen verduurzaamd in de afgelopen 6 jaar, maar we zijn nog lang niet klaar. De komende 3 jaar staan er nog ruim 1000 woningen op ons lijstje."

- Annemarie Maarse - director Woningen & Zorg



INVESTEREN IN DE WERELD VAN MORGEN

ENERGIELABELS

We streven naar een zo laag mogelijk energieverbruik van het vastgoed waarin we investeren.

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

Ons doel is om al onze beleggingen energie-efficiënt te maken, en we werken daarvoor nauw samen met onze partners aan grootschalige onderhoudsprojecten en renovaties.

In 2022 hebben we een overeenkomst gesloten met Zonnegilde voor de aanleg van 1800 zonnepanelen op de winkels en winkelcentra van het Achmea Dutch Retail Property Fund (ADRPf), de jaarlijkse energieopbrengst van deze panelen is gelijk aan het energieverbruik van 200 huishoudens. Het is een flinke verduurzamingslag voor de portefeuille en geeft het fonds ook een betere weerstand tegen de stijgende energielasten.

Verduurzaamde woningen
Rockanje (bron: BAM)



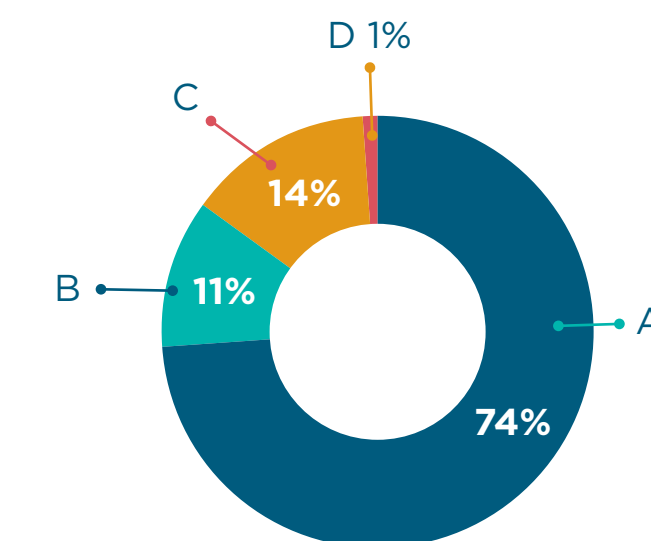
Ook hebben we 500 woningen verduurzaamd, opgeteld hebben we sinds 2017 ruim 1900 woningen verduurzaamd. Voor de komende 3 jaar staan er nog eens 1000 op de planning. We kunnen versneld verduurzamen door de nauwe samenwerking met onze partners, alle acties zijn in een proces als een treintje achter elkaar gepland. De meest voorkomende verduurzamingsmaatregelen zijn het optimaliseren van isolatie (glas, spouw en vloeren), CO₂-gestuurde ventilatie en zonnepanelen.

BPL Pensioen heeft 25 rijwoningen in Rockanje circulair verduurzaamd. De woningen zijn van energielabel C naar energielabel A gegaan. Door

de energiebesparende maatregelen wordt er jaarlijks 10.475 kubieke meter gas bespaard en de CO₂-uitstoot vermindert met 41.073 kilogram. Daarnaast is er bij deze verduurzaming gebruikgemaakt van gerecyclede, biobased of circulaire materialen, zo is er biobased isolatiemateriaal gebruikt in de voordeur en zijn de kozijnen van 100% gerecycled kunststof.

In 2022 had 74 procent van het vastgoed een A-label en 25 procent een B- of C-label. Slechts 1% van het vastgoed had een energielabel lager dan C. Bij verduurzamingsprojecten willen we het energielabel met minimaal twee klassen verbeteren.

Feiten 2022



E, F en G 0%

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

7 AFFORDABLE AND
CLEAN ENERGY



11 SUSTAINABLE CITIES
AND COMMUNITIES



12 RESPONSIBLE
CONSUMPTION
AND PRODUCTION



17 PARTNERSHIPS
FOR THE GOALS



RELATIES MET STAKEHOLDERS INTENSIVEREN

HUURDERSTEVREDENHEID

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



KPI: In 2025 hebben we de gemiddelde tevredenheid van huurders over het gebouw en de omgeving met minimaal 5 procent verbeterd (basisjaar 2018).

De tevredenheid van onze huurders is voor ons een belangrijke indicator. Daarom voeren we jaarlijks enquêtes uit om te zien wat onze huurders van hun woningen en de gebouwen vinden. We monitoren hierbij relevante indicatoren, zoals de kwaliteit van het vastgoed, de tevredenheid over het property management, de waardering van voorzieningen en faciliteiten, en de algemene tevredenheid over onze diensten.

Op basis van deze enquêtes, stellen we verbeterplannen op met property managers. Ons doel is om in 2025 de tevredenheidsscore van onze huurders over de gebouwen en omgevingen met minstens 5 procent te verbeteren.

In 2022 scoorden onze woningen gemiddeld een 7,5 (+0% t.o.v. basisjaar) en commercieel vastgoed een 6,6 (+6% t.o.v. basisjaar). We blijven hard werken om deze scores te verbeteren en onze huurders zo goed mogelijk te bedienen. Zo hebben we bijvoorbeeld verdere verduurzaming en investeringen in groen doorgevoerd om onze woningen nog aantrekkelijker te maken voor onze huurders. Ook zijn we gestart met actief community management, waarbij we via een community-app onderling contact tussen bewoners en de beheerder stimuleren.

In 2022 introduceerden we een tool om de klanttevredenheid bij nieuwbouwprojecten te evalueren, inclusief het controleren van informatievoorziening, huuraanbod, toegankelijkheid en opleveringskwaliteit.



Feiten 2022

Huurders-
tevredenheid

7,5

woning en woonomgeving

6,6

winkel en winkelomgeving



OPTIMALE DIENSTVERLENING EN PRODUCTEN

DUURZAME ACQUISITIES

We kopen duurzame en dus toekomstbestendige vastgoedprojecten.

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

Bij Syntrus Achmea Real Estate & Finance geloven we in de kracht van samenwerking om een positieve bijdrage te leveren aan de maatschappij. We werken nauw samen met gemeenten, ontwikkelaars en zorgorganisaties om op grote schaal vastgoed te kopen voor onze opdrachtgevers. Onze acquisitiestrategie richt zich op het verbinden van mensen in een goed ontworpen openbare ruimte, met groen en faciliteiten die bijdragen aan hun geluk en gezondheid.

Een mooi voorbeeld van zo'n project is Amsterdam Oostenburg, waar we verouderde binnenstedelijke locaties transformeren met behoud van karakteristieken. Hier combineren we nieuwbouw, vrije sector- en middensegment huurwoningen met voorrang voor mensen in onderwijs en zorg, die anders geen plek zouden vinden in de stad.

Een ander voorbeeld van onze inzet voor de maatschappij is de Nieuwe Sint Jacob in Amsterdam, een verduurzaamd zorgcomplex dat we samen met zorginstelling Amstelring hebben gerealiseerd. Hier bieden we zorgvoorzieningen die aansluiten op het 'langer thuiswonen'-concept, ongeacht waar je woont in het complex.

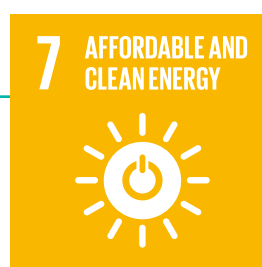
We eisen bij aankoop van nieuwbouw een gemiddelde GPR Gebouwscore van 7,5 of hoger. In 2022 hebben we ruim 500 miljoen euro geïnvesteerd, de GPR eisen voor deze investeringen zaten op een gemiddelde van 7,5.

Daarnaast stimuleren we het gebruik van gerecyclede, circulaire en biobased materialen via ons programma van eisen. Dit doen we met een zo laag mogelijke MPG-score (Milieu Prestatie Gebouwen), een MPG van 0,8 is de wettelijke eis sinds juli 2021. Ook passen we niet meer installaties en materialen toe dan strikt noodzakelijk, dit om de milieu-impact van onze nieuwe gebouwen zo laag mogelijk te houden en toekomstig onderhoud te vereenvoudigen.

Door samen te werken met alle betrokkenen, waaronder ontwikkelaars, bouwers, corporaties en institutionele investeerders, kunnen we een positieve impact hebben op grote maatschappelijke thema's zoals woningnood, klimaatadaptatie, verduurzaming en energietransitie.



Amsterdam Oostenburg



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.**

Als Syntrus Achmea richten we ons op het creëren van een aantrekkelijke woningportefeuille door middel van innovaties die woningen slimmer maken. Bij slimme woningen gaat het om gebruiksvriendelijkheid, veiligheid en comfort. We richten ons ook op ouderen die zelfstandig willen blijven wonen en investeren in concepten die bijdragen aan de veiligheid en gezondheid van onze bewoners.

Om inzicht te krijgen in de slimheid van onze woningen gebruiken we de Smart Readiness Indicator-tool (SRI), een beleidsinstrument van de Europese Unie. Ons Programma van Eisen (PvE) is aangepast om onze nieuwe woningen aan te sluiten bij deze tool, zodat toekomstige bewoners hun woning smart kunnen maken.

Onze slimme woningen hebben bijvoorbeeld automatische technische storingsmeldingen en helpen bij energiebesparing, kostenverlaging en een verbeterd binnenklimaat. Daarnaast borgen slimme woningen de veiligheid van bewoners, bijvoorbeeld met gekoppelde rookmelders.

En we investeren in tools die helpen het energieverbruik van woningen te verlagen, zoals het uitlezen van slimme meters. Via slimme watermeters kunnen we het waterverbruik monitoren en tijdig actie ondernemen bij lekkages.

Daarnaast passen we ventilatiesystemen toe met per verblijfsruimte vochtsensoren en CO₂-regeling, waarmee we een gezond binnenklimaat garanderen.

Ook passen we standaard een wifi-intercom toe, waarmee bewoners op afstand zien wie er voor de deur staat en de algemene toegangsdeur bedienen.

Al deze toepassingen worden voorzien van een zogeheten modbus-aansluiting, die ervoor zorgt dat bewoners een verbinding kunnen maken met een slim beheersysteem (domotica).

Naast onze focus op slimme woningen, bieden we slimme oplossingen aan onze klanten. Zo plant ons klantportaal reparaties op tijdstippen die bewoners goed uitkomen rond andere afspraken van de monteur in de buurt. Hierdoor wordt er minder CO₂ uitgestoten tijdens transport. In 2022 koos 41% van onze klanten voor deze duurzamere optie.



DUURZAME HYPOTHEEKVERSTREKKER

Syntrus Achmea biedt consumenten die een huis kopen, verbouwen of duurzaam verbeteren verschillende opties. Onder de merken Attens, Centraal Beheer, Syntrus Achmea, Tellius en Woonfonds bieden we hypotheek aan. Om ons steentje bij te dragen aan een duurzame toekomst, hebben we in 2022 ambitieuze ESG-doelstellingen vastgesteld. Zo streven we er naar om in 2030 het gemiddeld energielabel van onze hypotheek op A-label niveau te hebben.

We nemen onze maatschappelijke verantwoordelijkheid door klanten te stimuleren hun woning te verduurzamen en zo het effect op het klimaat te verminderen. Via het platform Duurzaam Woongemak van Centraal Beheer bieden we diensten aan om klanten te helpen hun woning te verduurzamen en bieden we hypotheekproducten voor het financieren van energiebesparende maatregelen. Daarnaast spreken adviseurs met klanten over verduurzaming tijdens gesprekken over nieuwe hypotheek, omdat een verhuizing het moment is om de woning te verduurzamen en het energielabel te verbeteren.

Bij Syntrus Achmea staan we onze klanten ook bij in moeilijke tijden. We denken actief mee en bieden ondersteuning bij grote veranderingen in hun persoonlijke of financiële situatie. Wanneer er achterstand is in betalingen, gaan we persoonlijk in gesprek met de klant. Ook bieden we klanten werkzaam in de zorg specifieke voorwaarden met ons merk Attens. Zo kunnen zorgmedewerkers de onregelmatigheidstoeslag meetellen in de hypotheekaanvraag, waardoor ze betere toegang hebben tot de woningmarkt.



Feiten 2022

€**27,6**
miljard
totale waarde
hypotheek 2022

63,7%
van de hypotheek heeft
een groen label (A, B of C)

Bij **24%**
van alle nieuwe hypotheek
zijn verduurzamingsmaat-
regelen besproken

Groene pagina
geïntroduceerd

INVESTEREN IN DE WERELD VAN MORGEN

ENERGIEBESPARENDE VOORZIENINGEN

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



KPI: We hebben in 2030 gemiddeld een A-label voor de gehele hypotheekportfolio.

Gedurende 2022 hebben we onze ESG-ambities bijgesteld. De nieuwe doelstellingen zijn meer meetbaar en betekenisvol. Waar we eerst alle bestaande klanten wilden informeren over de mogelijkheden om hun huis te verduurzamen, nemen we nu grotere stappen om onze portfolio richting een energielabel A te brengen in 2030.

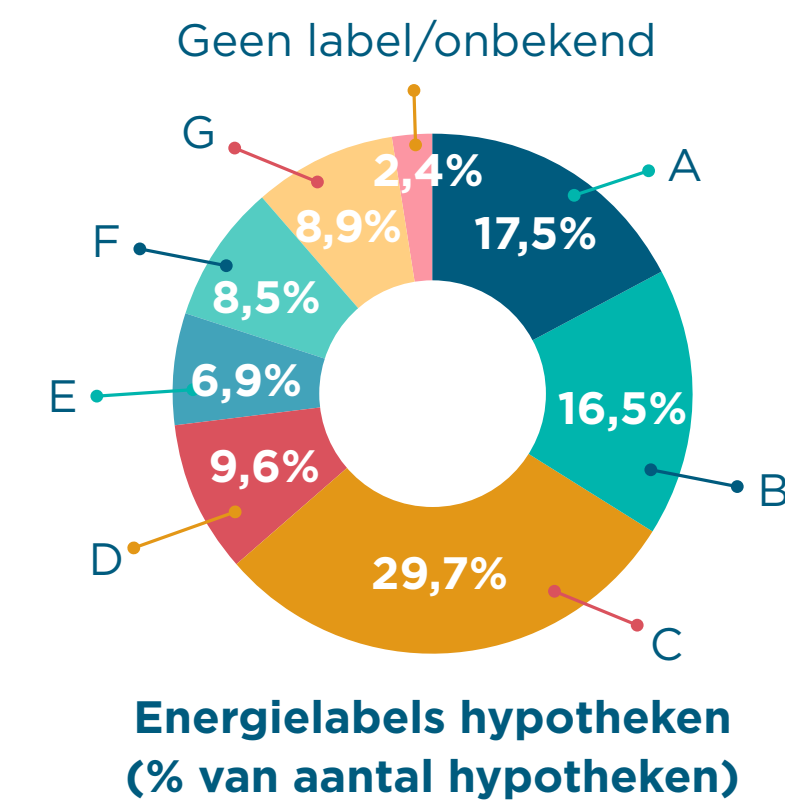
Eind 2022 had ruim 63.7% van de hypotheek een groen label (A, B of C), waarvan 17,5% een A-label. Om dit percentage verder te verhogen willen we onze klanten ondersteunen om hun woning aantrekkelijk en toekomstbestendig te maken en hen informeren over de maatregelen die ze kunnen nemen. We bieden financiële 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 ingrijpender maatregelen als de vervanging van verwarmings- of ventilatiesystemen, vloer- en dakisolatie of de plaatsing van zonnepanelen.

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

De financiering van duurzaamheidsmaatregelen kan vaak worden meegenomen in de hypotheek. In 2022 hebben 4.398 klanten die mogelijkheid aangevraagd om deze maatregelen te nemen. Daarnaast hebben we in 2022 gewerkt aan de mogelijkheid om klanten een korting te geven op de rente waarvan de hoogte gerelateerd is aan het energielabel van de woning.

In 2022 hebben we ook bij een voorlopig renteaanbod voor onze klanten een zogeheten 'groene pagina' ontwikkeld, deze is in 2023 geïntroduceerd. Op deze groen gekleurde pagina leggen we de klant de voordelen van verduurzaming uit en de mogelijkheid om dit zelf te organiseren via onze dienst Duurzaam Woongemak.



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 belangrijke rol in onze hypotheekverstreking. Snelle en duidelijke werkwijzen bij het verstrekken van een hypotheek zijn voor ons van groot belang.

In 2022 hebben wij twee tevredenheidsonderzoeken uitgevoerd en weer waren intermediairs erg tevreden met de dienstverlening aangeboden door Syntrus Achmea. Zo werd de ondersteuning door de midoffice als zeer prettig ervaren, door een fijn proces en snelle reacties van medewerkers. Doordat in 2022 is overgestapt op een nieuw programma, kunnen intermediairs direct in contact komen met de specifieke regio waarmee ze samenwerken.

Door het uitvoeren van nieuwe specifieke onderzoeken, is het niet meer mogelijk om de eindscore van 8 te herleiden in 2022. Echter, we kunnen wel beter meten wat de Net Promotor Score (NPS) is – een methode die ook wordt gebruikt om de huurderstevredenheid te meten voor ons vastgoed. In 2022 was de tevredenheidsscore 7,4, waarmee de meerderheid van de intermediairs tevreden was met onze dienstverlening.

Het wordt steeds belangrijker om voor de verhuizing al de mogelijkheden te bespreken van verduurzaming van de eigen woning. Daarom stimuleren we intermediairs om aandacht te besteden aan verduurzaming en de financiële oplossingen die we bieden. In 2022 was verduurzaming van de eigen woning al, conform HDN aanvraag, besproken bij 24% van alle nieuwe hypotheek (bron: HDN index).



OPTIMALE DIENSTVERLENING EN PRODUCTEN

ACTIEVE ONDERSTEUNING

We ondersteunen onze hypotheekklanten bij onverwachte wendingen in hun leven.

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

We willen onze hypotheekklanten zo goed mogelijk ondersteunen bij onverwachte financiële uitdagingen. 2022 was in vele opzichten een financieel uitdagend jaar voor veel klanten, door inflatie en hogere energielasten. Juist in deze lastige tijden is het voorkomen van betalingsachterstanden en het tijdig ingrijpen en ondersteunen van onze klanten belangrijk.

Gelukkig zagen we geen stijging van klanten die instroomden bij Bijzonder Beheer. Deze afdeling staat klanten bij te voorkomen dat financiële problemen groter worden. We streven ernaar dat 80 procent van de klanten die instromen uiteindelijk toch in hun woning kan blijven wonen. In 2022 kon 98% van de klanten die instroomden, in hun eigen woning blijven.

Bovendien hebben we een nieuw restschulden beleid opgesteld waarbij we de klant een schuldenvrij toekomstperspectief willen bieden.

In 2022 hebben al onze medewerkers een training gekregen op het gebied van budgetcoaching. Via deze trainingen hebben ze kennis opgedaan om klanten die achterstanden hebben opgelopen beter bij te kunnen staan. Daarmee bieden we nu ook een persoonlijker aanpak en betere zorg voor onze klanten.

Daarnaast hebben we voor klanten van Centraal Beheer en Woonfonds een folder gemaakt die de klant ontvangt 3 maanden voor de rentevastperiode wijzigt. Voor de andere hypotheekmerken starten we hiermee in 2023. In de folder worden de werking van de rentevastperiode en de keuzes die de klant heeft toegelicht. Ook besteden we aandacht aan de Hypotheekcheck die de klant in 10 minuten beter inzicht geeft in de toekomstige betaalbaarheid van zijn hypotheek. Daarmee informeren we onze klanten bij veranderende hypotheekrentes om te voorkomen dat ze voor negatieve verrassingen komen te staan.



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.**

We begrijpen dat het een enorme uitdaging is om alle woningen met onze hypotheek te verduurzamen, maar we zetten ons graag in dit zoveel mogelijk te realiseren. We hebben meerdere initiatieven genomen om onze klanten te informeren, activeren en daar waar mogelijk zelfs korting te geven op het investeren in het verduurzamen van hun woning.

Zo hebben we in 2022 een strategisch plan opgesteld om onze klanten actief te benaderen over de mogelijkheden om hun woning te verduurzamen. Niet iedere klant heeft dezelfde behoefte en elk huis is uiteindelijk uniek, maar met onze specifieke aanpak zien we mogelijkheden om stapsgewijs onze klanten te informeren, daar waar het voor hen van toepassing is.

Zo hebben we 4500 klanten met een lager energielabel benaderd en de mogelijkheid gegeven om met 250 euro korting hun woning te isoleren via Duurzaam Woongemak. Klanten met een iets beter energielabel gaan we informeren over de mogelijkheid om zonnepanelen te installeren en klanten met energielabels A en B gaan we informeren over het plaatsen van een warmtepomp.

Daarnaast hebben we ook de mogelijkheden uitgebreid voor klanten om de hypotheek uit te breiden met een verduurzamingsbudget. De klant krijgt 2 jaar de tijd om dit budget te besteden aan verduurzaming. Als er na twee jaar nog geld over is, dan wordt het niet gebruikte budget weer van de hypotheeksom afgetrokken. Op deze manier proberen we flexibiliteit te borgen bij aankoop van een nieuwe woning.

Wanneer een klant zijn huis wil verduurzamen, is het mogelijk om de hypotheek te verhogen. Vaak gaat het om relatief kleine bedragen, wat betekent dat de advieskosten van de hypotheekadviseur zwaar drukken op de totale investering. Daarom gaan we in 2023 voor onze bestaande hypotheek een verhoging van de hypotheek voor verduurzaming mogelijk maken, zonder uitgebreid adviestraject.



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 2020 en 2021. Bij het verschijnen van dit ESG rapport was de data voor het jaar 2022 nog niet beschikbaar.

Energielabels, gebouwcertificeringen en sociale impact indicatoren zijn gerapporteerd over de kalenderjaren 2021 en 2022.

Data coverage

In de bijgevoegde tabellen is de data coverage weergegeven bij de gerapporteerde data. Dankzij slimme meters, intensieve samenwerking met huurders, netbeheerders en energieleveranciers zijn we er in geslaagd om de data coverage voor woningen en zorg te verhogen. Voor de retail objecten is de data coverage afgenomen in 2021, voor het jaar 2022 zijn maatregelen genomen om de data coverage te optimaliseren.

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.

Taskforce on Climate Related Financial Disclosures

Wij zijn van mening dat investeringen in veerkrachtige gebouwen en veerkrachtige steden een stabiel lange termijn rendement opleveren. Een korte samenvatting van onze strategie over klimaatgerelateerde risico's en kansen is opgenomen in het ESG rapport van 2021. Een uitgebreider TCFD rapport wordt in 2023 separaat op de website gepubliceerd.

MILIEU INDICATOREN

MILIEU PERFORMANCE

Indicator		Totaal Syntus Achmea		Per property type					
		Totaal		Woningen		Zorg		Winkels	
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Energie (MWh)	Totaal elektriciteit	77.780	73.519	51.398	58.934	6.458	7.511	19.924	7.074
	Totaal stadsverwarming en koeling	34.171	60.092	32.102	49.255	1.180	10.382	889	455
	Totaal gas	146.748	133.400	130.654	123.443	3.702	6.176	12.392	3.781
	Totaal energie	258.699	269.032	214.154	231.632	11.340	24.069	33.205	11.310
	Datacoverage	70%	71%	72%	85%	45%	96%	62%	34%

Indicator		2020				2021			
		Totaal	Woningen	Zorg	Winkels	Totaal	Woningen	Zorg	Winkels
CO ₂ -emissies (ton CO ₂)	Totaal directe CO ₂ emissies (Scope 1)	810	460	200	150	370	280	70	20
	Totaal indirecte CO ₂ emissies (Scope 2)	2.990	1.420	1.290	280	3.110	1.670	1.420	20
	Totaal indirecte CO ₂ emissies (Scope 3)	63.770	50.070	2.420	11.280	60.030	52.300	3.920	3.810
	Totale uitstoot	67.570	51.950	3.910	11.710	63.510	54.250	5.410	3.850
	Data coverage	N/A	73%	46%	62%	71%	85%	96%	34%

Intensiteiten		2020	2021
Energie (kWh/m ² /jaar)	Energie intensiteit - woningen	110,2	113,1
	Energie intensiteit - winkels	192,8	107,2
	Energie intensiteit - zorg	170,5	163,0
CO ₂ emissie (kg CO ₂ /m ² /jaar)	CO ₂ intensiteit - woningen	26,6	26,4
	CO ₂ intensiteit - winkels	68,0	36,6
	CO ₂ intensiteit - zorg	58,8	36,6

Reductie t.o.v. basisjaar		1990	2021	% verschil
Energie (kWh/m ² /jaar)	Woningen	189,60	113,1	-40%
CO ₂ emissie (kg CO ₂ /m ² /jaar)	Woningen	44,20	26,4	-40%

Reductie t.o.v. basisjaar		2018	2021	% verschil
Energie (kWh/m ² /jaar)	Winkels	218,9	107,2	-51%
CO ₂ emissie (kg CO ₂ /m ² /jaar)	Winkels	70,9	36,6	-48%

Reductie t.o.v. basisjaar		2017	2021	% verschil
Energie (kWh/m ² /jaar)	Zorg	159,8	163,0	2%
CO ₂ emissie (kg CO ₂ /m ² /jaar)	Zorg	46,0	36,6	-20%

CERTIFICERING EN ENERGIELABELS

CERTIFICERING EN ENERGIELABELS

Gebouw certificering (% van vloeroppervlakte)	2021	2022
GPR	51%	54%
BREEAM	1%	1%
Niet gecertificeerd	48%	45%

Energielabels vastgoed (% van vloeroppervlakte)	2021	2022
A	71%	74%
B	12%	11%
C	15%	14%
D	1%	1%
E	0%	0%
F	0%	0%
G	0%	0%
Geen label/onbekend	1%	0%

Energielabels hypotheek (% van aantal hypotheek)	2021	2022
A	19%	17,5%
B	16%	16,5%
C	29%	29,7%
D	9%	9,6%
E	6%	6,9%
F	9%	8,5%
G	9%	8,9%
Geen label/onbekend	3%	2,4%

SOCIALE INDICATOREN

BESTUUR

Bestuur	2022
Aantal personen	7
Man	57%
Vrouw	43%

Naar leeftijd	2022
Medewerkers <30	0%
Medewerkers 30 - 40 jaar	0%
Medewerkers 40 - 50 jaar	14%
Medewerkers 50 - 60 jaar	57%
Medewerkers 60>	29%

MEDEWERKERS

Medewerkers en diversiteit	2020	2021	2022
Totaal aantal medewerkers (headcount)	518	503	488
Man	62%	64%	64%
Vrouw	38%	36%	36%

Naar leeftijd	2020	2021	2022
Medewerkers <30	10%	6%	8%
Medewerkers 30 - 40 jaar	22%	25%	25%
Medewerkers 40 - 50 jaar	32%	32%	31%
Medewerkers 50 - 60 jaar	30%	31%	29%
Medewerkers 60>	6%	7%	7%

Diversiteit management	2020	2021	2022
Vrouwen in management posities	26%	33%	27%

Type contract	2020	2021	2022
Parttime	14%	12%	11%
Fulltime	86%	88%	89%

Gezondheid en welzijn	2020	2021	2022
Ziekteverzuim	3,1%	3,2%	4,1%
Werkplek check	4%	16%	-
Gezondheidscheck	100%	-	-
Medewerkersbetrokkenheidsscore	7,4	7,7	7,1
Response rate	79%	77%	75%

Training en ontwikkeling	2020	2021	2022
Trainingsbudget per medewerker	€ 1.100	€ 1.500	€ 5.000
ESG training (% medewerkers)	82%	100%	100%
Skills training (% medewerkers)	100%	100%	100%
Zelfreflectie (% medewerkers)	44%	55%	57%
TOP programma (% medewerkers)	-	100%	100%

COLOFON

Syntrus Achmea Real Estate & Finance

Bezoekadres

MediArena 5-8
Amsterdam-Duivendrecht

Postadres

Postbus 59347
1040 KH Amsterdam

www.achmearealestate.nl

esg@achmea.nl



Grafisch ontwerp: Achmea Creatieve Diensten

Mei 2023

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