

### Wat betekenen wij voor wie

FRIS zorgt dat mensen en organisaties die optimaal willen leven, genieten en presteren daarvoor de juiste ruimte vinden en ondersteuning krijgen. FRIS gelooft bij de bemiddeling in, en het beheer van woon- en werkruimten in persoonlijke service, maatwerk en ontzorgende processen. Daarom bieden we als full service vastgoeddienstverlener een totaalpakket aan diensten en oplossingen; van advies tot bemiddeling, van verkoop tot verhuur, van huurincasso tot onderhoud, van woningbeheer tot commercieel vastgoedbeheer, van marktonderzoek tot verzekeringen en taxaties.

### Hoe onderscheidend doen we dat en waarom

Voor FRIS is het sneller kunnen leren dan de concurrentie een onderscheidende kracht. We anticiperen vroegtijdig en flexibel op de wensen van mensen, organisaties en stakeholders. We dragen co-creërend bij aan duurzame ontwikkelingen in de markt en de maatschappij. FRIS Research & Consultancy staat centraal bij deze strategische vertrekpunten. Dit kenniscentrum monitort de markt, de doelgroepen, signaleert trends en strategische ontwikkelingen, verbindt en inspireert partners. Bij FRIS onderzoeken en signaleren we consistent nieuwe mogelijkheden om onze kennis en diensten proactief, innovatief en wendbaar af te stemmen op de dynamische markt. Hiervoor is input en betrokkenheid uit alle geledingen van de organisatie een noodzakelijke pijler. We willen namelijk meer dan tevreden klanten en relaties. Niet alleen vandaag, maar ook morgen. We zijn daarom gefocust op het creëren van FRIS-ambassadeurs uit cliënten en relaties.

### Op basis van welke cultuur

Onze nuchtere, ondernemende cultuur is gebaseerd op een dienstverlenende familietraditie. FRIS is in de wortels een familiebedrijf en kent een solide, marktgerichte organisatie-structuur met acht divisies. De ruim zeventig medewerkers weten dat persoonlijke aandacht, heldere communicatie en een klantgerichte interne structuur de solide basis vormen voor het werkplezier, de klanttevredenheid, maar ook voor het succes en de ontwikkeling van FRIS als geheel en die van de medewerkers.

### Onze doelen

FRIS kiest voor actieve groei. FRIS wil meer klanten ontzorgen, de solide top-5-positie in de Nederlandse vastgoedbeheermarkt nader uitbouwen, (h)erkend worden als een toonaangevende deskundige partij en als full service dienstverlener dé proactieve betrouwbare lokale partner zijn voor nationale en internationale relaties. FRIS wil daarbij positieve, maatschappelijk verantwoorde en duurzame bijdragen leveren aan de omgeving en de branche. We willen van en met onze relaties leren en beter worden. Onder het motto: leven, genieten, presteren.

## Ons DNA

De kernwaarden van FRIS verwoorden de herkenbare en authentieke cultuur van de organisatie als geheel. Deze vormen het fundament van de optimale ambitieuze 'mindset' van de individuele FRIS-medewerker. Samen vormen deze aspecten de Real People van FRIS. Het DNA van onze cultuur en organisatie kent acht karakteristieken. Het is wat de klanten en relaties van FRIS beleven, als zij met de FRIS Real People werken:

- Betrokkenheid
- Integriteit
- Proactief meedenkend
- Kennis van zaken
- Service boven verwachting
- Ontzorging
- Professionaliteit
- Vooruitstrevendheid

Wilt u meer informatie over onze diensten en wat de Real People van FRIS voor u kunnen betekenen?

Bezoek dan onze website: [www.fris.nl](http://www.fris.nl).

# FRIS Code Visie | Missie | DNA

## FRIS Real People

Maak kennis met de Real People van FRIS. Ontdek onze professionele en persoonlijk service boven verwachting, waarbij elke stap gericht is op de optimale ontzorging voor elke klant, vandaag en morgen. Wij zijn echte mensen en bieden echte resultaten. Met een heldere visie en een duidelijke missie. Dat is het succesverhaal waardoor we als organisatie groeien en tevreden relaties kennen.

## Onze visie

1. Een eigen plek is een fundamentele levensbehoefte van de mens.
2. Respectvolle bemiddeling in, en beheer van, woon- en werkruimten is een maatschappelijk relevante service.
3. Het vermogen om sneller te leren dan de concurrentie biedt duurzaam competitief voordeel
4. Klantgerichtheid bepaalt succes, in alle marktomstandigheden.
5. Onze lokale kennis van zaken én onze organisatiecultuur vormen een onderscheidende kwaliteit, zowel vanuit nationaal als internationaal perspectief.

### Visie statement 1

Een eigen plek is een fundamentele levensbehoefte.

Om comfortabel te kunnen functioneren en om zich verder te kunnen ontwikkelen, heeft elk mens, elke groep mensen en elke organisatie - in welke fase dan ook - behoefte aan een eigen ruimte; een veilige, verzorgde, functionele en inspirerende plek om te verblijven, te verbinden, te ontvangen en te restaureren of te presteren. Een eigen plek om het beste uit het leven te kunnen halen, nieuwe uitdagingen aan te gaan, rust te vinden, veilig te voelen en dromen te realiseren. Deze fundamentele levensbehoefte aan een eigen plek is van alle tijden. FRIS draagt bij aan het vinden van de juiste ruimte en plek voor mens en organisatie opdat zij optimaal kunnen leven, genieten en presteren.

### Visie statement 2

Respectvolle bemiddeling in, en het beheer van, woon- en werkruimten is een maatschappelijk relevante service.

Voor het vinden van een geschikte woon- en/of werkruimte is altijd behoefte aan professionele bemiddelaars, die functioneel en servicegericht aan de - primaire en secundaire behoeften van mensen en organisaties voldoen. Datzelfde geldt voor het professionele beheer van vastgoed voor investeerders, die behoefte hebben aan de meest optimale balans tussen huurderstevredenheid, kosteneffectiviteit en rendement via vastgoedmanagement, terwijl zij structureel worden geïnformeerd en ontzorgd.

Bemiddeling in, en het beheer van, woon- en werkruimten is een service van alle tijden. FRIS ziet de bemiddeling in, en het beheer van woon

# Onze visie in de praktijk

Een eigen plek is een fundamentele levensbehoefte van de mens om zich te kunnen ontwikkelen. Met dit eerste statement van onze visie als uitgangspunt is in 2015 de Stichting FRIS Voor Kinderen in het leven geroepen. Deze stichting richt zich op de 50.000 kwetsbare ouderloze kinderen in Nederland, die een veilige plek en thuis nodig hebben als basis voor een goed leven.

## Maatschappelijk relevant

Om comfortabel te kunnen functioneren en om zich verder te kunnen ontwikkelen, heeft elk mens, elke groep mensen en elke organisatie - in welke fase dan ook - behoefte aan een eigen ruimte; een veilige, verzorgde, functionele en inspirerende plek om te verblijven, te verbinden, te ontvangen en te restaureren of te presteren. Een eigen plek om het beste uit het leven te kunnen halen, nieuwe uitdagingen aan te gaan, rust te vinden, zich veilig te voelen en dromen te realiseren. Deze fundamentele levensbehoefte aan een eigen plek is van alle tijden.

## Bewust bijdragen

FRIS draagt bij aan het vinden of beheren van de juiste ruimte en plek voor mens of organisatie, opdat zij optimaal kunnen leven, genieten en presteren. Helaas is dit voor een groep kwetsbare kinderen geen natuurlijk bereikbaar gegeven. Door omstandigheden - het overlijden van ouders, slechte economische omstandigheden, misbruik, huiselijk geweld of ontoereikendheid van de ouders - is een veilige of inspirerende omgeving om zich te ontwikkelen niet aanwezig.

## Deel van de winst voor kwetsbare kinderen

FRIS heeft met de oprichting van de Stichting FRIS Voor Kinderen een donatiefonds en platform in het leven geroepen, dat bijdraagt aan het creëren, realiseren en ondersteunen van de tienduizenden kinderen die een veilige en inspirerende omgeving ontberen. Een deel van de winst van FRIS wordt aan de stichting gedoneerd. Hiermee worden initiatieven, projecten en activiteiten financieel ondersteund om een veilige plek voor kwetsbare kinderen te waarborgen.

[www.frisvoorkinderen.nl](http://www.frisvoorkinderen.nl)



en werkrumten als een duurzame en maatschappelijk relevante service voor mensen en organisaties, die behoefte hebben aan maatwerk.

## Visie statement 3

Het vermogen om sneller te leren dan de concurrentie biedt duurzaam competitief voordeel.

FRIS wenst haar groep klanten uit te breiden en de solide top-5-positie in de Nederlandse vastgoedbeheermarkt nader uit te bouwen. Dit doet zij op basis van een heldere visie, missie en strategie. Onderscheidend aantrekkelijk zijn en blijven in service en producten is de kunst. Wie niet tijdig anticipeert en evolueert, verliest kiemkracht en wordt ingehaald door concurrenten. Het recht van de sterkste en van de grootste is geen

garantie op een duurzame positie.

Het vermogen om sneller te leren dan de concurrentie, is in de visie van FRIS het belangrijkste element om duurzaam competitief voordeel te kunnen bieden. FRIS koestert daarom haar wendbare organisatiestructuur en stimuleert een cultuur van continue leren en aanpassen. Het management en de werknemers verzamelen daarbij proactief kennis en denken na over hoe deze in beleid en diensten vertaald kunnen worden. Zij zijn gevoelig voor signalen uit de markt en de omgeving. Door open te staan voor de omgeving en veranderingen, kan de organisatie zich sneller inspelen op behoeften in de markt en zich tijdig aanpassen, al of niet als co-creërende innovator.

Dit vereist op beleidsniveau een kien oog voor de trenddrivers en een

proactieve, innovatieve, wendbare organisatiestructuur en cultuur. Het vroegtijdig inspelen op de actuele ontwikkelingen en toekomstige behoeften van de markt leidt op termijn ultiem tot meer tevreden klanten en een sterkere concurrentiepositie van FRIS in haar branche en markt(en).

## Visie statement 4

Klantgerichtheid bepaalt het succes van FRIS, in welke marktomstandigheden dan ook.

Mensen willen met respect behandeld worden. Mensen willen ontzorgd worden. Mensen willen functionele zekerheid. Mensen willen een positieve ervaring beleven. Mensen - jong of oud, particulier of professional - wensen het liefst samen te werken met de partij die aan deze functionele en sociale behoeften het best kan voldoen. Die echt luistert naar de wensen en verlangens en daar ook naar handelt en kan handelen vanuit kennis, ervaring, netwerk en organisatie. Dat geldt ook voor de wereld waarin FRIS actief is: makelaardij, beheer, verzekeren, taxaties, marktonderzoek en advies.

Voldoen aan de functionele en sociale behoeften van de mens op het gebied van makelaardij, beheer, marktonderzoek, advies en verzekeringen is het fundament waarop FRIS sinds 1923 is gegroeid. Klantgerichtheid is centraal onderdeel van het DNA van FRIS en de basis van het succes en de groei. Klantgerichtheid, vormt de rode draad in het strategisch denken, het management, de marketing en de operationele dienstverlening. Klantgerichtheid bepaalt het succes van FRIS, in welke marktomstandigheden dan ook.

## Visie statement 5

Onze lokale kennis van zaken én onze organisatiecultuur vormen een onderscheidende kwaliteit, zowel vanuit nationaal als internationaal perspectief.

In een steeds verder globaliserende markt met internationale professionele vastgoedbeheerders aan de top, is ons onderscheidend vermogen in het Nederlandse topsegment onze lokale focus, lokale kennis van de zakencultuur en lokale verwevenheid als familiebedrijf met een bescheiden, betrokken en nuchtere cultuur. Als lokale spelers weten we meer van de streek en zijn steden.

Vanuit een internationaal perspectief zijn wij een goed ingewijde en lokale grote speler voor Nederland. Vanuit een nationaal perspectief zijn wij een historisch goed ingewijde en vertrouwde speler in de regio Amsterdam/Noord-Holland. De traditionele wortels als familiebedrijf, onze nuchtere cultuur gebaseerd op een dienstverlenende familietraditie,

onze innovatiedrang en deze lokale focus bepalen in hoge mate onze onderscheidende kwaliteit.

# Onze missie

Voor elke klant optimale service en ontzorging, vandaag én morgen

- Proactief en wendbaar met totale dienstverlening in makelaardij, beheer, marktonderzoek, advies en assurantiën.
- Behorend tot de top-5 van commerciële vastgoedbeheerders in Nederland, toonaangevend deskundig in haar specifieke markten.
- Excellent opereren met een respectvolle klantenservice, gefocust op het creëren van FRIS-ambassadeurs uit klanten en relaties.
- Sneller kunnen leren dan de concurrentie als basis voor innovatie, marketing, advies en duurzame co-creatie.
- Lokale kennis van zaken en onze nuchtere bedrijfscultuur als onderscheidende kracht, voor nationale en internationale opdrachtgevers.

## Wie zijn wij en wat doen we

FRIS is sinds 1923 uitgegroeid tot één van de grootste zelfstandige beheerders voor vastgoed in Nederland en heeft een uitstekende reputatie opgebouwd als makelaar in de regio Groot-Amsterdam. We zijn de ontzorgende partner en het aanspreekpunt voor nationale en internationale partijen bij het beheren, bemiddelen en (her)ontwikkelen van hun objecten, inclusief het faciliteren van het optimaal mogelijke rendement. Als full service vastgoed dienstverlener zijn wij actief vanaf initiatief tot en met implementatie en uitvoering van vastgoedprojecten. Door onze brede organisatie overzien wij de hele vastgoedcyclus. FRIS is niet alleen een begrip voor vastgoedbeleggers, maar ook voor tienduizenden particulieren en bedrijven dankzij onze totale dienstverlening als ontzorgend makelaar, beheerder en verzekeringstussenpersoon. Excellent opereren, een respectvolle klantenservice en marketinginnovaties vormen de succesfactoren van de werkwijze, groei en cultuur bij FRIS. We garanderen dat elke klant - particulier of professional - een optimale service en ontzorging beleeft.