

The logo for FRIS, consisting of the word "FRIS" in a bold, serif font, with horizontal lines above and below the letters.

Real People

A background image showing three people (two men and one woman) sitting around a table, engaged in a discussion. The image is overlaid with a blue tint and green leafy vine graphics. The vines are stylized and appear to be climbing up the page.

Op naar een duurzame toekomst

Beleidsplan

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

2018 - 2020



"We geloven in persoonlijke service, maatwerk en ontzorgende processen, vandaag en morgen."

Onze visie op duurzaam vastgoed

Wij willen een positieve en maatschappelijk verantwoorde bijdrage leveren. Niet alleen aan onze omgeving door middel van onze Stichting FRIS Voor Kinderen, maar ook aan de vastgoedbranche. Wij willen voortdurend blijven leren en beter worden, zodat wij onze relaties optimaal kunnen ontzorgen.

We zorgen dat klanten die optimaal willen leven, genieten en presteren, daarvoor de juiste ondersteuning krijgen via onze dienstverlening op maat. Dat doen we met kennis van zaken, met een persoonlijke touch én gericht op de toekomst. Dit is een toekomst waarin duurzaamheid centraal staat.

In onze strategie staan vijf P's centraal: **Property, Partners, People, Planet** en **Profit**. Deze strategie wordt in stand gehouden door de betrokkenheid van ons als directie, samen met al onze collega's. Wij stimuleren elkaar in het betrokken zijn met, het actief bijdragen aan en verantwoordelijkheid nemen voor MVO.

Dit beleidsplan geeft u inzicht in de stappen die wij als familiebedrijf maken op het gebied van duurzaamheid en MVO.

Wij wensen u veel leesplezier.

Met vriendelijke groet,

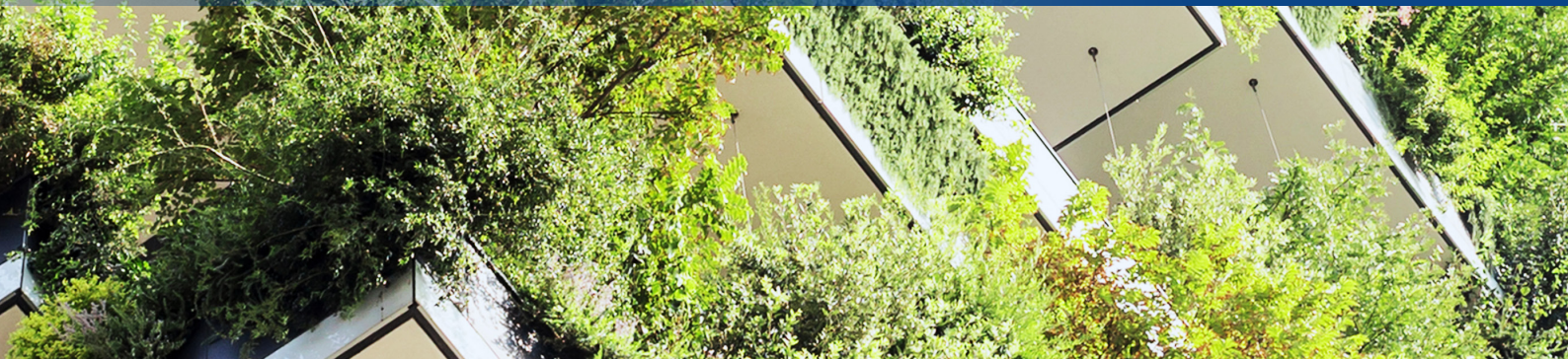
Hans Peter Fris, Managing Director

Marc Poelmann, Executive Director FRIS Investment Care



Strategische doelen

“Ook toekomstige generaties moeten kunnen genieten van wat de wereld te bieden heeft.”



*Dit plan bestaat uit acht strategische doelstellingen op het gebied van duurzaamheid. De basis voor dit beleidsplan is vastgelegd in onze **FRIS Code**. In de FRIS Code staan onze visie, missie en DNA beschreven. In dit plan zijn de doelstellingen geformuleerd op basis van onze strategische pijlers: Property, Partners, People, Planet en Profit.*

Wij streven naar een optimale winst, waarbij aandacht voor het milieu en zorg voor mensen en vastgoed centraal staan. Profit zien wij als vanzelfsprekende randvoorwaarde voor de andere vier P's. Wij geloven dat wanneer een bedrijf financieel gezond is, het in staat is om een bijdrage te leveren aan de maatschappij. Daarnaast blijft een bedrijf financieel gezond door in te spelen op de toekomst en dus continu op zoek te zijn naar nieuwe kansen.

Per P hebben we doelstellingen en concrete acties geformuleerd. Onze ambitie is om deze doelstellingen in 2020 bereikt te hebben. Enkele doelstellingen verwachten wij zelfs eerder te bereiken. Wij zullen actief communiceren met onze klanten, relaties en collega's over het behalen van deze doelen.

Property staat voor de bijdragen die wij leveren aan een duurzame vastgoedwereld en hoe wij de kwaliteit en betrouwbaarheid van ons vastgoed waarborgen en uitbreiden.



Partners staat voor hoe wij optimale betrokkenheid creëren, onze klant voorop zetten en hoe wij de tevredenheid van onze huurders verder vergroten.

People staat voor hoe wij werken aan het creëren van een aantrekkelijke werkomgeving.



Planet staat voor hoe wij duurzaam ondernemen en verder werken aan een groene organisatie.

Profit staat voor het vergroten van onze winstgevendheid en het continu op zoek zijn naar nieuwe kansen.





Bijdragen aan een duurzame vastgoedwereld

*"Wij kijken ook naar de mogelijkheden om het rendement
te vergroten."*

De circa acht miljoen gebouwen die Nederland rijk is, zijn nu nog verantwoordelijk voor ongeveer 35% van de landelijke CO2-uitstoot. En dat terwijl de aarde verder aan het opwarmen is. De stijging van de temperatuur heeft gevolgen voor het klimaat. Wetenschappers denken dat we de gevolgen waarschijnlijk nog kunnen beheersen als we de stijging weten te beperken tot 1,5 à 2 graden. Dat kan alleen als de wereldwijde CO2-uitstoot rond 2050 40 tot 70% lager is dan in 2010.

Met een beheerportefeuille van circa 1.500.000 m² aan commercieel vastgoed verspreid over heel Nederland en een woningportefeuille van circa 4.500 woonunits, heeft FRIS een solide positie in de Nederlandse vastgoedbeheermarkt. De toenemende interesse in duurzaamheid zowel van het bedrijfsleven als van de Nederlandse consument, zorgt voor een toenemende noodzaak om vastgoed te verduurzamen. Ook regelgeving draagt er aan bij dat duurzaamheid hoog op de agenda staat van diverse vastgoedeigenaren. Hiertoe behoort de eis dat gebouwen in 2023 minimaal moeten voldoen aan energielabel C.

Door een aantal werknemers van FRIS op te leiden tot Energie Prestatie Advies (EPA) adviseurs, speelt FRIS in op de toenemende vraag en interesse in duurzaamheid. Hiermee beschikt FRIS over de noodzakelijke kennis om onze klanten te adviseren in het verduurzamen van hun vastgoedportefeuille. Zo helpen wij onze klant niet alleen om te voldoen aan de nieuwste regelgeving, maar kijken wij ook naar de mogelijkheden om het rendement te vergroten. Een beter rendement draagt bij aan gemakkelijker verkrijgen van een financiering waarmee de courantheid van het vastgoed kan worden verbeterd.

Doelstellingen:

- **Inzicht.** Waar staat onze beheerportefeuille nu en waar willen we naartoe? Hoe kunnen we onze opdrachtgevers optimaal ontzorgen op het gebied van duurzaamheid?
- **Advies op maat.** FRIS biedt klanten de service om een actieplan verduurzaming op te stellen en draagt daardoor bij aan de noodzakelijke verlaging van CO2-uitstoot.
- **Bewustwording en stimuleren.** Wij zullen onze opdrachtgevers regelmatig op de hoogte brengen van (veranderende) regelgeving en initiatieven met betrekking tot verduurzaming van vastgoed. Wij hopen daarmee onze opdrachtgevers te motiveren om te investeren in verduurzaming.



Waarborgen en uitbreiden van kwaliteit
dienstverlening

" Kennis is macht, maar kennis delen én bundelen is kracht. "



*Wij koesteren het feit dat wij een wendbare organisatie zijn. Wie namelijk niet tijdig anticipeert en evalueert, verliest het initiatief en wordt ingehaald door concurrenten. Wij stimuleren een cultuur van continu (van elkaar) leren, aanpassen en kansen pakken. Hiermee waarborgen wij de kwaliteit van onze dienstverlening voor huidige en toekomstige relaties. Dit uit zich bij ons in het behouden van onze huidige en behalen van nieuwe **certificeringen** en door het aangaan van samenwerkingen met relevante partners.*

Zo zijn wij in 2017 een samenwerking gestart met **Deutsche Immobilien-Partner (DIP)**. We bieden via DIP buitenlandse partijen toegang tot de Nederlandse vastgoedmarkt en we bieden Nederlandse vastgoedpartijen toegang tot de Duitse markt via een vertrouwd, deskundig en professioneel netwerk van vastgoedprofessionals. Daarnaast zijn wij in 2017 een samenwerking gestart met **Taxatie Instituut Zorgvastgoed (TIZV)**. We bundelen onze krachten. Wij weten dat binnen nu en 25 jaar de populatie 80+ naar 1,6 miljoen verdubbelt. Dit betekent dat de behoefte aan geschikte ouderenhuisvesting de komende jaren verder toeneemt. Wij leveren een bijdrage aan het proces van transformatie, realisatie en beheer van geschikte woonzorgcomplexen. In dat proces speelt taxeren en adviseren een belangrijke rol.

Wij zien een kwalitatieve, transparante en integere manier van werken als een professionele verantwoordelijkheid. Om dit te onderschrijven zijn wij o.a. lid van **Vastgoed Management Nederland (VGM NL)**. Wij hebben hun **gedragscode** ondertekend. Dit betekent dat wij tijdens het uitoefenen van ons beroep/vak hun uitgangspunten en regelingen naleven. Meer weten over de gedragscode? [Klik hier](#).

We willen nog een stap verder gaan om onze kwaliteit, transparantie en integriteit te onderschrijven. Voor 2020 willen wij onderstaande doelstellingen hebben gerealiseerd. De RICS-accreditatie staat voor kwaliteit, integriteit en transparantie. Daarnaast staat de RICS-accreditatie garant voor een continu evaluatie en verbetering van onze dienstverlening en de professionele ontwikkeling van onze mensen.

Ons doel is om vanaf 2018 **EPA**-labels toe te kunnen wijzen aan bedrijfsonroerendgoed. Dit in het kader omtrent nieuwe regelgeving, waarin kantoren in 2023 moeten worden voorzien van label c. Hiervoor worden twee Real People opgeleid tot EPA-opnemer. Dit betekent dat zij gemachtigd zijn om bedrijfsonroerendgoed te voorzien van energielabels.

Doelstellingen:

- De **accreditatie** van **RICS** voor 2020.
- **Toewijzen** van **EPA**-labels aan bedrijfsonroerendgoed.





Optimale betrokkenheid.
De klant voorop.

"Wij houden van persoonlijk contact."

Proactief meedenken, kennis van zaken, service boven verwachting, professionaliteit, optimale ontzorging; enkele kenmerken van het FRIS DNA. Wij hechten veel waarde aan een duurzame relatie met onze klanten, daarom doen wij er alles aan om de klant voorop te stellen. Onze ambassadeurs, zoals wij onze Real People beschouwen, zijn immers cruciaal voor de voortzetting van onze organisatie.

Wij houden van persoonlijk contact, maar beseffen ons dat technologie een steeds belangrijkere rol speelt. Waar mogelijk laten we technologie het werk voor ons doen om de klant zo snel en zo goed mogelijk te ontzorgen. Echter, persoonlijk contact blijven wij erg belangrijk vinden. We adviseren onderbouwd welke wegen het meest wijs zijn om te bewandelen en dus de meest rendabele zijn. Daarbij brengen wij onze klanten regelmatig op de hoogte van belangrijke ontwikkelingen in de markt middels een nieuwsbrief. Het gaat immers om belangrijke vastgoedbeslissingen.

Geluk zit in de kleine dingen. Het is een kleine moeite om de klant te bellen met de vraag hoe de verhuizing is gegaan. Ook al zal technologie steeds meer werkzaamheden kunnen overnemen, wij blijven persoonlijk contact met onze klanten centraal stellen. Waar mogelijk bellen we de klant, sturen we een handgeschreven kaart of komen we even langs voor een kop koffie.

Doelstellingen:

- **Netwerken.** Het organiseren van een jaarlijks terugkomend FRIS-evenement.
- **Vergroten van klanttevredenheid.** Naast het reguliere klanttevredenheidsonderzoek per afdeling staat een grootschalig klanttevredenheidsonderzoek in de planning. Hiervoor zullen alle opdrachtgevers worden benaderd.
- **Persoonlijk contact.** Elke klant wordt door ons persoonlijk benaderd.

A close-up photograph of a woman with blonde hair, smiling warmly. She is holding a silver key with a blue plastic head that has a stylized 'M' logo. The background is blurred, showing what appears to be a window or a doorway. A semi-transparent blue banner is overlaid at the bottom of the image, containing white text.

Het vergroten van de tevredenheid van
onze huurders

“De oplossing ligt in het digitaliseren van werkprocessen.”

Tevreden huurders zijn ambassadeurs voor ons bedrijf. Hierin speelt woning- en bedrijfsbeheer een belangrijke rol. Wij zien dat het beheer van gisteren niet meer voldoet aan de wensen van de huurders van vandaag. De snelheid waarin huurders informatie wensen neemt namelijk steeds verder toe. De oplossing ligt in het digitaliseren van werkprocessen. Vandaar de bewuste keuze voor innovatieve CRM-systemen, zoals Yardi Voyager en EyeMove.

Door de digitalisering en de automatisering van werkprocessen, vindt er snellere informatieoverdracht plaats. Het nadeel van digitalisatie en automatisering is dat het de mens steeds meer overbodig maakt. Ondanks het voordeel van snelle informatieoverdracht merken wij dat onze huurders vooralsnog veel waarde aan persoonlijk contact hechten. Zeker bij dringende vragen of problemen.

Om onze huurders beter van dienst te kunnen zijn, hebben we in 2017 een geheel nieuwe website (www.fris.nl) en de **Meet Amy-app** gelanceerd. Via deze website en de app kan sneller contact gelegd worden met de juiste persoon. Amy is de digitale en persoonlijke assistent voor onze huurders. Via de Meet AMY-app kunnen huurders bij Amy terecht voor onder andere het melden van reparatieverzoeken of het bestellen van een taxi.

In 2020 willen wij de onderstaande doelstellingen hebben bereikt. Wij gaan vanaf 2018 nog frequenter onderzoek uitvoeren naar de kwaliteit van onze dienstverlening. Zo willen wij digitaal huurderstevredenheidsonderzoeken uitvoeren binnen onze woning- en kantoorportefeuille.

Doelstellingen:

- **Uitbreiden** van de **services** van **Amy**
- Verdere **digitalisering** en **automatisering** van **huurdersprocessen**
- Uitvoeren **huurderstevredenheidsonderzoek**





Een aantrekkelijke werkomgeving

"We vinden het belangrijk dat zowel jong als ouder talent zichzelf blijft ontwikkelen in een bijpassende werkomgeving."



De grootste uitdaging voor HR in deze tijd? Het aantrekken – maar ook het behouden - van jong talent. Bedrijven die in staat zijn talent aan te trekken én te behouden presteren beter. Talenten die kwaliteit leveren, betrokken en gemotiveerd zijn, zorgen voor een goede omzet en een hoge klanttevredenheid.

Onze organisatie bestaat idealiter uit een juiste mix van mensen. Daar waar meer ervaren talent relativeringsvermogen, inzicht en rust op de werkvloer brengt, neemt de jonge generatie juist technologische skills en ondernemerschap mee. De juiste combinatie van generaties maakt onze organisatie sterk en stabiel.

Wij merken dat we als MKB-bedrijf een uitdaging hebben om vooral jong talent aan te trekken én te behouden. Daarom zijn wij diverse initiatieven gestart, zoals **FRIS University** en **FRIS Young Professionals**. En binnen **FRIS Sportief** organiseren wij verschillende sportactiviteiten. Deze initiatieven en activiteiten willen wij komende jaren verder uitbouwen. Hierin vinden we het belangrijk dat talenten van alle leeftijden zichzelf blijven ontwikkelen in een werkomgeving die bij ze past. We zullen als organisatie dan ook scherp moeten zijn welke wensen er bij de werknemers ligt met betrekking tot de optimale werkplek op kantoor, de mogelijkheid tot thuiswerken en het werken in de cloud.

Doelstellingen:

- **Persoonlijke ontwikkeling.** Iedere werknemer ontwikkelt samen met zijn of haar leidinggevende een Persoonlijk Ontwikkel Plan (POP) en werkt actief aan het behalen van de opgestelde ontwikkeldoelen.
- **Young Professionals.** Er worden op jaarbasis minstens vijf activiteiten georganiseerd specifiek voor en door de Young Professionals.
- **Gezondheid.** Het organiseren van minimaal drie sportevenementen per jaar waar collega's kosteloos aan kunnen deelnemen.
- **Productief kantoor.** Het doorvoeren van geluiddempende maatregelen ten behoeve van een rustige werkomgeving.
- **Aantrekkelijke werkomstandigheden.** Het verhogen van de medewerkerstevredenheid van een 6,8 naar een minimum van 7,3 in 2020.
- **Werken bij FRIS.** Het benadrukken van de voordelen van werken bij FRIS middels diverse sociale mediacampagnes.



Duurzaam ondernemen, een groene organisatie

"Een betere wereld begint bij jezelf."

Wij dragen graag bij aan een leefbare wereld voor toekomstige generaties. Niet alleen wij maar ook toekomstige generaties moeten kunnen (blijven) genieten van wat de wereld ons te bieden heeft. FRIS is actief bezig met duurzaamheid. Wij geloven namelijk dat een betere wereld begint bij jezelf.

Uit onderzoek (Van de Parre, 2017) is gebleken dat wij ons het beste kunnen richten op:

- het verminderen van het energieverbruik;
- het verduurzamen van ons wagenpark;
- het verminderen en verduurzamen van ons papierverbruik.

Zo rijdt 80% van onze hybride leaseauto's elektrisch, waardoor wij minder schadelijke stoffen en CO2 uitstoten. Wij hebben naast hybride ook 'overige' leaseauto's, zoals Ford Ka's en Fiësta's. Wij willen deze de komende jaren vervangen door milieuvriendelijke auto's.

In 2016 zijn wij verhuist naar de Atlas ArenA, gebouw Amerika, aan de Hoogoorddreef in Amsterdam. Dit complex biedt ruimte voor onze groeiambities. Daarnaast is het een duurzaam complex. Atlas ArenA wordt namelijk gekoeld met water uit de Ouderkerkerplas. Door koudelevering wordt een CO2-reductie van 75% ten opzichte van huidige koelinstallaties gerealiseerd. Door kleine aanpassingen op ons kantoor, zoals schakelaars omzetten naar lichtsensoren, willen wij ons de komende jaren vooral inzetten op het besparen van energie.

Daarnaast printen wij ons promotiemateriaal op FSC-papier. Het FSC-systeem zorgt ervoor dat de bossen op onze wereld door middel van verantwoord bosbeheer behouden kunnen blijven. In het komende jaar gaan wij volledig over op FSC-papier en gaan we werkprocessen met innovatieve systemen zoals Yardi Voyager en EyeMove nog verder digitaliseren. Door deze maatregel willen wij ons papierverbruik verminderen en milieuvriendelijker maken.

Doelstellingen:

- **Energieverbruik verminderen.** We treffen energiebesparende maatregelen, waardoor het energieverbruik in 2020 ten opzichte van 2017 wordt verminderd.
- **Verduurzamen wagenpark.** In 2020 is de maximale CO2 uitstoot van elke FRIS-auto maximaal 105 g/km.
- **Papiergebruik verduurzamen.** We treffen facilitaire maatregelen, waardoor we ons papierverbruik verder verduurzamen.
- **Papier verbruik verminderen.** We treffen facilitaire maatregelen, waardoor we ons papierverbruik in 2020 ten opzichte van 2017 verder verminderen.



Het vergroten van onze maatschappelijk
bijdrage

*"Een eigen plek is een fundamentele levensbehoefte van de
mens om zich te kunnen ontwikkelen."*



*Wij dragen bij aan het vinden of beheren van de juiste ruimte en plek voor mensen en organisaties, zodat zij optimaal kunnen leven, genieten en presteren. We willen voor 2020 onze maatschappelijke bijdrage verder vergroten middels onze **Stichting FRIS Voor Kinderen** en door middel van het steunen van maatschappelijke projecten door sponsoring.*

Een eigen plek is een fundamentele levensbehoefte van de mens om zich te kunnen ontwikkelen. Met dit uitgangspunt hebben wij in 2015 Stichting FRIS Voor Kinderen in het leven geroepen. Deze stichting richt zich op 50.000 kwetsbare en ouderloze kinderen in Nederland. Deze kinderen hebben geen veilige plek of thuis en missen dus een basis voor een goed leven. In 2017 hebben wij o.a. Stichting Het Vergeten Kind en Stichting van het Kind kunnen steunen.

Daarnaast hebben wij middels sponsoring het Forever Young Festival gesteund en zijn wij voornemens om dat de komende jaren opnieuw te doen. Dit festival is een initiatief van de gemeente Almere om eenzaamheid onder ouderen (65+) te verminderen. Hiernaast leest u de doelstellingen, waarmee wij de komende jaren aan de slag gaan.

Doelstellingen:

- **Doneren.** Wij doneren minimaal €25.000,- per jaar aan een goed doel gericht op het helpen van kwetsbare kinderen in Nederland.
- **FRIS Voor Kinderen.** Wij doneren een percentage van de omzet van onze afdelingen aan stichting FRIS Voor Kinderen.
- **Sponsoren.** Wij sponsoren projecten/initiatieven die bijdragen aan het welzijn van mensen in Nederland.





Continu op zoek naar nieuwe kansen

"Digitize or die."





Stilstand is achteruitgang. Digitize or die. Enkele slogans die hier op de werkvloer vaak genoeg worden geroepen. Wat ermee bedoeld wordt? Als je jezelf niet blijft doorontwikkelen, haalt de concurrentie je op den duur in. De technologische ontwikkelingen zijn niet meer bij te houden: van augmented reality, zelfrijdende auto's tot drones. Als MKB-bedrijf moeten we een manier vinden om op de hoogte te blijven en onszelf te blijven ontwikkelen. We moeten mee. Stilstand is immers achteruitgang.

Onze kennis en expertise komen voort uit drie generaties toewijding aan het vastgoedvak en - wellicht het meest belangrijk – door het continu monitoren van de markt én het blijven leren van onze klanten. We ontwikkelen ons hierdoor continu en met de tijd, de markt, de klant en de eindgebruiker mee. Deze doorontwikkeling biedt ons ons bestaansrecht, waardoor we nog generaties lang onze klanten optimaal kunnen ontzorgen.

Doelstellingen:

- **Brainstormen.** Het organiseren van een jaarlijks terugkerend brainstormevent waarin we met een goede mix van leeftijden nadenken over het innoveren van onze diensten en producten.
- **Prijsanalyse.** Het jaarlijks analyseren van onze uitgaven aan producten en diensten met als doel het optimale product voor de beste prijs te krijgen.

Communicatie & contact

FRIS wenst haar missie, visie, diensten en activiteiten met betrekking tot duurzaamheid en maatschappelijk verantwoord ondernemen te communiceren. Hiertoe verzorgen wij de communicatie naar onze doelgroepen op de volgende wijzen:

- website www.frismvo.nl;
- actieve promotie via mailingen, sociale media, market updates en persberichten;
- het aansluiten en betrekken van partners die onze visie en missie ondersteunen.



Hans Peter Fris
Managing Director FRIS



Marc Poelmann
Executive Director FRIS
Investment Care



Leontine van Kampen
Manager Corporate
Communicatie



Karen Roorda van Eijssinga
Graphic Designer

Christel van der Parre

Student Hogeschool van Utrecht

In 2017 heeft Christel een onderzoek uitgevoerd naar het verduurzamen van de facilitaire processen van FRIS. De resultaten van dit onderzoek zijn verwerkt in het hoofdstuk "Planet".



Real People

Atlas ArenA - Gebouw Amerika
Hoogoorddreef 15
1101 BA Amsterdam

+31(0)20 - 301 77 00
info@fris.nl
www.fris.nl