

FRIS

Real People



Op naar een duurzame toekomst

Beleidsplan - Update 2018

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

2018

Onze visie op duurzaam vastgoed

FRIS wil een positieve en maatschappelijk verantwoorde bijdrage leveren. Niet alleen aan het milieu en de mens, maar ook aan de vastgoedbranche. Wij willen graag voortdurend blijven leren en beter worden, zodat toekomstige generaties ook kunnen genieten van wat de wereld te bieden heeft en wij 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, een persoonlijke touch én door ons te richten 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**. Voor het uitvoeren van de strategie hebben wij een MVO-team samengesteld. Dit team draagt zorg voor het behalen van onze MVO- en duurzaamheidsdoelstellingen. Daarnaast zetten zij zich in voor de stimulatie van de betrokkenheid en bewustwording onder collega's, relaties, vrienden en familie. En met succes! In deze update kunt u lezen welke doelen wij in 2018 hebben behaald en op welke doelen wij ons de komende jaren gaan richten.

Wilt u ons beleidsplan lezen? Ga dan naar www.frismvo.nl. Wij wensen u veel leesplezier.

Met vriendelijke groet,

Hans Peter Fris, Managing Director

Marc Poelmann, Executive Director FRIS Investment Care

*Ons MVO-beleidsplan bestaat uit acht strategische doelstellingen op het gebied van duurzaamheid. De basis voor het beleidsplan is vastgelegd in onze **FRIS Code**. Wij hebben acht doelstellingen geformuleerd op basis van de strategie volgens de vijf P's (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 wij 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 communiceren actief 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 voor de manier waarop wij de kwaliteit en betrouwbaarheid van ons vastgoed waarborgen en uitbreiden.



Partners staat voor de manier waarop wij optimale betrokkenheid creëren en onze klant voorop zetten en de manier waarop wij de tevredenheid van onze huurders kunnen verhogen.

People staat voor de manier waarop wij werken aan het creëren van een aantrekkelijke werkomgeving.



Planet staat voor de manier waarop 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.



Doelstellingen:

- **Inzicht beheerportefeuille.** 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 verduurzamingsactieplan op te stellen en draagt daarmee bij aan de noodzakelijke verlaging van CO2-uitstoot.
- **Bewustwording en stimulering.** Wij gaan onze opdrachtgevers regelmatig op de hoogte brengen van (veranderende) regelgeving en initiatieven met betrekking tot verduurzaming van vastgoed.

Vastgoedeigenaren, ontwikkelaars en woningcorporaties staan de komende jaren voor een grote uitdaging: Nederland moet in 2040 'van het gas af'. Een hele opgave, want nog steeds wordt 95 procent van alle woningen met gas verwarmd. En dat moet op korte termijn anders. FRIS is gestart met het helpen van vastgoedeigenaren in Amsterdam. Het resultaat: In 2018 zijn de eerste gasloze jaren 30-woningen in Amsterdam (Rivierenbuurt) opgeleverd.

Inmiddels hebben meer vastgoedeigenaren interesse getoond. Zij staan ervoor open om hun portefeuille gasloos te renoveren. FRIS geeft advies op maat. FRIS beoordeelt ieder object afzonderlijk en stelt een plan op met als doel de CO2-uitstoot te verlagen. Er zijn diverse mogelijkheden om vastgoed te verduurzamen, zodat het aan de huidige regelgeving voldoet. Daarnaast worden nieuwe ontwikkelingen op het gebied van CO2-reductie en veranderende regelgevingen nauwlettend in de gaten gehouden. Hierover communiceren wij actief met huidige opdrachtgevers en geïnteresseerden.

Onze focus voor de komende jaren ligt op het verder verduurzamen van onze beheerportefeuille – zowel residentieel als commercieel. Dit doen wij door vastgoedeigenaren te informeren over het nut van verduurzaming en ze hiervoor te enthousiasmeren.

Doelstellingen:

- **Integer werken.** RICS-accreditatie voor 2020.
- **Ontzorging omtrent nieuwe wetgevingen.** Toewijzen van EPA-labels aan bedrijfsonroerendgoed vanaf 2020.
- **Internationale ontzorging.** Het aangaan van nieuwe samenwerkingen met relevante partners en het intensiveren van bestaande samenwerkingen.

Wij zien een kwalitatieve, transparante en integere manier van werken als een professionele verantwoordelijkheid. Vandaar onze doelstelling met betrekking tot het behalen van de **RICS**-certificering. Naar verwachting gaan wij dit doel in 2020 behalen.

Ons doel om vanaf 2018 **EPA**-labels toe te kunnen wijzen aan bedrijfsonroerendgoed is niet gerealiseerd. Wij hebben dit doel bijgesteld. Vanaf 2020 willen wij EPA-labels toe kunnen wijzen aan bedrijfsonroerendgoed. Wij ambiëren het toeschrijven van EPA-labels, zodat wij onze klanten optimaal kunnen ontzorgen op het gebied van de nieuwe wetgeving waaronder kantoren in 2023 moeten worden voorzien van energielabel C.

In 2018 hebben wij onze samenwerking met **DIP** en **TIZV** geïntensiveerd. Gezien de huidige, snel veranderende vastgoedmarkt, hebben wij ervoor gekozen om het intensiveren van onze samenwerkingen en het aangaan van nieuwe samenwerkingen toe te voegen aan onze doelen op het gebied van property. In 2019 starten wij een samenwerking met **CORFAC**. CORFAC is een internationaal netwerk van onafhankelijke makelaarskantoren. Door deze samenwerking breidt FRIS haar kennis en netwerk verder uit. Op deze wijze kunnen wij onze klanten en relaties steeds meer ook internationaal ontzorgen.



Doelstellingen:

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

Wij zijn gestart met het organiseren van een jaarlijks terugkomend FRIS-evenement, FRIS University. Minimaal één keer per jaar wordt dit evenement georganiseerd. Tijdens een FRIS University delen wij kennis en ervaring over een relevant en actueel vastgoedonderwerp met elkaar en/of relaties. In 2018 stond het onderwerp 'vastgoedrekenen' centraal. Ruim dertig relaties en collega's waren aanwezig. Deze cursus gaf inzicht in de werking van vastgoedmarkten en de waardering van een vastgoedobject. Daarnaast leerden de cursisten de basisvaardigheden van vastgoedrekenen en -waarderen.

De focus van 2019 lag met name op het organiseren van een FRIS-evenement over het verbeteren en intensiveren van persoonlijk contact. Een grootschalig tevredenheidsonderzoek staat gepland voor in de toekomst.

Wij bellen onze klanten om te vragen of zij tevreden zijn over onze dienstverlening. Zo vragen wij bijvoorbeeld aan nieuwe bewoners van een huurwoning of de woning naar wens is en na afloop van een taxatie of klanten tevreden zijn over de dienstverlening en doorlooptijd. Daarnaast hebben wij bijeenkomsten georganiseerd met ontwikkelaars die in het teken stonden van de 'toekomst van beheer'. Wij kijken niet alleen naar hoe wij als FRIS efficiëntieslagen kunnen maken, maar wij betrekken daarin ook graag onze partners. Op deze manier kunnen wij samen de gehele vastgoedcyclus toekomstbestendiger maken.

Doelstellingen:

- **Optimale ontzorging huurders.** Uitbreiden van services Meet Amy-app.
- **(Huurders)processen optimaliseren.** Verder digitaliseren en automatiseren van (huurders)processen.
- **Klanttevredenheid meten.** Uitvoeren huurderstevredenheidsonderzoek.

In 2018 is de **Meet Amy-app** verder uitgebreid met een Engelstalige versie. Deze taal is onmisbaar, gezien de toename van expats. Voor 2019 is het doel om de Meet Amy-app uit te breiden met de digitale oplevering van woningen bij de eerste verhuur. Door deze uitbreiding kunnen wij sneller woningen opleveren. Daarnaast worden sensortechnieken toegepast en kunnen huurders via een BIM-model hun reparatieverzoeken en storingen indienen.

In 2019 willen wij graag onze huurdersprocessen verder digitaliseren en automatiseren. Helaas zijn wij op bepaalde gebieden gebonden aan regelgevingen. Zo mogen wij service-afschrijvingen voor commercieel onroerend goed helaas niet digitaal versturen. Wij drukken deze documenten af op FSC-papier. Het FSC-systeem zorgt ervoor dat de bosgebieden op aarde door middel van verantwoord bosbeheer behouden blijven.

In 2018 zijn wij gestart met de digitalisering van het taxatie-aanvraagproces. Zo is het inmiddels mogelijk om online documenten te ondertekenen. Daarnaast kan er via www.fris.nl een taxatie online worden aangevraagd middels een uitgebreid formulier. In 2019 lanceren wij op de PROVADA een taxatieportaal. Met behulp van dit portaal kunnen onze klanten 24/7 taxaties aanvragen, lopende taxatieopdrachten inzien en gearcheiverde

taxatieopdrachten terugzoeken. Wij kunnen digitaal bestanden delen en wij sturen automatische herinneringen over gegevens die wij nog nodig hebben om het taxatierapport op te kunnen stellen. FRIS kan op deze wijze sneller en efficiënter een taxatierapport leveren. Daarnaast is het gehele taxatieproces transparanter geworden.

Er is een grootschalig onderzoek uitgevoerd op het gebied van huurderstevredenheid in woningen die FRIS beheert. Uit intern onderzoek is gebleken dat FRIS gemiddeld een 8 scoort bij het verhelpen van storingen, het oppakken van reparatieverzoeken en de sleuteluitreiking.



Doelstellingen:

- **Persoonlijke ontwikkeling.** Iedere werknemer ontwikkelt samen met zijn of haar leidinggevende een Persoonlijk Ontwikkelingsplan (POP).
- **Professionele ontwikkeling.** Op jaarbasis worden er minimaal vijf FRIS Young Professionals activiteiten georganiseerd.
- **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 naar een minimum van 7,3 in 2020.

In 2019 gaan wij ons focussen op de ontwikkeling van een POP voor iedere werknemer. Wij vinden het belangrijk dat iedereen die bij FRIS werkt zich blijft ontwikkelen. FRIS gelooft namelijk dat wie blijft leren, niet buiten spel komt te staan. Vandaar dat wij in 2019 ons gaan focussen op de ontwikkeling van een POP voor iedere werknemer. In samenwerking met een leidinggevende wordt een POP ontwikkelt en actief gewerkt aan het behalen van de doelen.

In 2018 heeft FRIS Young Professionals drie activiteiten georganiseerd. Zo is er een cursus georganiseerd ter voorbereiding op de PROVADA. De young professionals leerden o.a. hoe ze de juiste personen kunnen bereiken en hoe ze het beste een boodschap kunnen overbrengen. Daarnaast zijn de young professionals een weekend naar Londen geweest. Ze gingen o.a. op bezoek bij het hoofdkantoor van RICS en Farebrother. Uit dit bezoek vloeit de toekomstige samenwerking tussen FRIS en CORFAC. Tot slot hebben de young professionals een Masterclass 'gasloos bouwen' gevolgd bij BIJZON. Vastgoedeigenaren, ontwikkelaars en woningcorporaties staan de komende jaren voor een grote uitdaging: Nederland gaat van het gas af. Een hele opgave, want 95 procent van de woningen wordt met gas verwarmd. FRIS ontzorgt relaties op het gebied van vastgoedverduurzaming. Dankzij de masterclass werden de young professionals bijgespijkerd over slimme oplossingen en bewezen technieken om vastgoed te verduurzamen.

In 2018 heeft FRIS drie sportactiviteiten georganiseerd waar collega's kosteloos aan deel konden nemen. Zo konden collega's op kosten van FRIS deelnemen aan het jaarlijkse Atlas ArenA-volleybaltoernooi, de hardloophwedstijd Damloop by Night in Zaandam en een bootcamp les volgen. Daarnaast ligt onze focus dit jaar op het beschikbaar maken van elektrische fietsen. Fietsen is niet alleen gezond, maar het beperkt ook het gebruik van de auto waardoor de CO2-uitstoot wordt verminderd.

In 2018 zijn er diverse geluiddempende maatregelen uitgevoerd. Zo zijn er o.a. muren van glas geplaatst om het geluid te dempen. In 2019 richten we ons op sensortechnieken t.b.v. energiebesparingen.

In 2015 heeft FRIS een 6,8 gescoord met het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO). Ons doel was om in 2020 minimaal een 7,3 te scoren. In 2018 heeft FRIS opnieuw een MTO uitgevoerd. Ditmaal scoorde FRIS gemiddeld een 7,5. Wij willen dit cijfer graag boven de 7,3 houden.

In 2018 is FRIS gestart met het intensiveren van de campagnes rondom www.werkenbijfris.nl. Zo zijn wij o.a. gestart met vloggen. Op deze wijze geven wij toekomstige werknemers een kijkje achter de schermen met betrekking tot onze dagelijkse werkzaamheden en cultuur. In 2019 gaat FRIS een campagne starten om nieuw vastgoedtalent te werven.

Doelstellingen:

- **Energieverbruik.** Het verminderen van het energieverbruik.
- **Wagenpark.** Het verduurzamen van ons wagenpark.
- **Papierverbruik.** Het verminderen en verduurzamen van ons papierverbruik.

In 2018 hebben wij diverse energiebesparende maatregelen getroffen, waardoor ons energieverbruik is verminderd. In 2019 gaan wij deze besparing t.o.v. 2018 inzichtelijk maken. In 2018 is de eerste afdeling (taxaties) overgestapt naar 'werken in de cloud'. Inmiddels zijn de afdelingen marketing en bedrijfsmakelaardij gevolgd. Door in de cloud te werken is een VPN-verbinding overbodig geworden en zo besparen wij energie. Daarnaast zijn er enkele lichtsensoren geplaatst. In 2019 ligt onze focus op het verder verduurzamen van ons kantoor door 'smart systems' aan te brengen en afval te scheiden om energie te besparen.

In 2018 zijn wij gestart met het verduurzamen van ons wagenpark. Zo is een hybride auto vervangen door een elektrische auto. Daarnaast zijn enkele Ford Ka's, die op fossiele brandstoffen (benzine) reden, uit het wagenpark gehaald. Collega's met een bedrijfsauto zijn overgestapt op het openbaar vervoer (NS-Business Card). Maandelijks ontvangen wij een overzicht van de CO₂-uitstootreductie die wij hiermee realiseren.

Bijna alle afdelingen op het hoofdkantoor werken zo goed als papierloos. In 2018 worden taxatierapporten en huurovereenkomsten enkel digitaal verstuurd. Wij maken op verzoek een uitzondering om documenten als hardcopy aan te leveren. Daarnaast zijn wij het afgelopen jaar overgestapt naar het digitaal versturen van arbeidsovereenkomsten en jaaropgaven. Documenten die toch nog geprint dienen te worden, worden op het hoofdkantoor afgedrukt op FSC-papier. In 2019 gaan wij kijken naar de mogelijkheden om over te stappen naar volledig gerecycled materiaal. Als de Meet Amy-app in 2019 wordt voorzien van digitale oplevering voor de eerste verhuur dan gaan wij nog minder papier verbruiken. Daarnaast gaan de woningmakelaars kijken naar mogelijkheden tot het digitaliseren van processen rondom de bezichtiging/verkoop/aankoop van een woning.



Doelstellingen

- **Doneren.** Wij streven naar het doneren van minimaal €10.000,- per jaar aan een goed doel gericht op het helpen van kwetsbare kinderen in Nederland.
- **Deel omzet.** Het doneren van een percentage van de omzet van onze afdelingen aan Stichting FRIS Voor Kinderen.
- **Sponsoren.** We sponsoren projecten/initiatieven die bijdragen aan het welzijn van mensen in Nederland.

Wij hebben in 2018 €7.500,- gedoneerd aan een goed doel. Dit doel was **Stichting van het Kind**. Samen met deze stichting hebben wij in september 2018 de 'FRIS Voor Kinderen Sportdagen' kunnen organiseren tijdens de nationale sportweek. Ruim 500 kinderen die door omstandigheden niet meer thuis kunnen wonen, konden gratis sporten en zich uitleven. Ook in 2019 gaan wij deze sportdagen weer organiseren samen met Stichting van het Kind.

Naast een percentage van de omzet doneren wij jaarlijks het bedrag voor kerstrelatiegeschenken aan onze stichting FRIS Voor Kinderen. Op www.frisvoorkinderen.nl kan het financieel jaarverslag worden gelezen.

In 2018 hebben wij een tafel gesponsord t.w.v. €1.375 op 'Benefit Night' om het **'Friendship Sports Centre'** te steunen. Dit benefiet staat in het teken van gehandicapte kinderen die graag willen sporten, maar dat niet kunnen bij reguliere sportscholen e.d. Dennis Gebbink is oprichter van 'Friendship Sports Centre'. Zijn gehandicapte zoon is zijn inspiratie geweest voor het opzetten van de stichting. Wij hebben veel bewondering voor dit initiatief, vandaar onze keuze om deze avond te sponsoren.





Doelstellingen

- **Brainstormen.** Het organiseren van een jaarlijks terugkomend brainstormevenement waar we met mensen van alle 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.

De eerste editie van het jaarlijks terugkomend brainstorm evenement staat gepland voor 2019. Daarnaast krijgt het FRIS Code-overleg vanaf 2019 een andere vorm. Sinds 2016 houdt FRIS overleggen tussen afdelingshoofden, de FRIS Code. Het doel van dit overleg is om elkaar te versterken en de communicatie tussen afdelingen te verbeteren. Vanaf 2019 vindt er om de zes weken een overleg plaats. Tijdens dit overleg wordt er gebrainstormd over verschillende actuele vastgoedthema's, maar ook over actuele thema's op het gebied van bedrijfsvoering, MVO en duurzaamheid.

In de komende jaren ligt onze focus op het structureren van de jaarlijkse analyse van onze uitgaven aan producten en diensten.

Communicatie

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:

Op www.frismvo.nl is ons MVO-beleidsplan en onze jaarlijkse MVO-update te vinden. Via sociale media, mailingen en persberichten houden wij onze klanten, relaties, collega's en geïnteresseerden op de hoogte van het werken aan en het behalen van onze MVO-doelstellingen.

In 2018 zijn wij gestart met de '**FRIS MVO-tip van de maand**'. Elke maand plaatsen wij een tip online en hangen wij deze op in ons op kantoor. Het zijn met name MVO-tips voor op en rondom kantoor. De tips zijn bedoeld om collega's, klanten en relaties bewust te laten worden van het nut en de noodzaak van MVO. Alle tips kunnen worden teruggevonden op www.fris.nl.

Aansluitend hebben wij in 2018 een **kick-off** georganiseerd voor FRIS MVO. Deze kick-off bestond uit twee evenementen, die wij georganiseerd hebben voor onze collega's. Wij geloven namelijk dat een plan in eerste instantie gedragen moet worden door de medewerkers om het tot een succesvol resultaat te brengen.

In 2018 hebben wij een **kerstbrunch** georganiseerd voor alle FRIS-medewerkers. De kerstbrunch stond in het teken van de Too Good To Go-app (MVO-tip van december). Ondernemers (bakkers, restaurants, hotels, etc.) stellen producten voor een gereduceerde prijs beschikbaar, zodat ze het aan het einde van de dag niet hoeven weg te gooien. Middels de brunch hebben wij 'voedselverspilling' onder de aandacht gebracht. Diverse collega's waren zo enthousiast dat zij inmiddels wekelijks gebruik maken van de Too Good To Go-app.

Tijdens de **nieuwjaarsborrel** van 2019 hebben wij het MVO-jaar 2019 afgetrapt. Het evenement vond ditmaal op een externe locatie plaats: de Hondsrugweg. Hier staat een leegstaand gebouw dat gesloopt wordt en op een duurzame wijze wordt herbouwd. Wonam was op deze locatie te gast en heeft een presentatie gegeven over de duurzame vastgoedontwikkelingen van het 'Hondsrugpark'.

FRIS is zich bewust van het belang van MVO en duurzaamheid. In 2019 hebben wij daarom opnieuw een stagiaire aangenomen die onderzoek gaat uitvoeren. Cherylle Leerkes, student Facility Management, gaat onderzoek doen naar 'In hoeverre kan FRIS Vastgoed Management met de meerwaarde van MVO zich onderscheiden in de vastgoedbeheerdersmarkt?'. In dit onderzoek ligt de focus op de manier waarop FRIS zich nog verder kan verbeteren op het gebied van woningbeheer.

In 2019 zijn wij voornemens om onze communicatie richting huurders, geïnteresseerden, klanten en relaties te intensiveren. Hiernaast blijven wij ook onze collega's informeren over duurzaamheid en onze (behaalde) MVO-doelstellingen.

Contact



Emiel Sijtsma
Manager FRIS Vastgoed
Management



Leontine van Kampen
Manager Corporate
Communicatie



Karen Roorda van Eijsinga
Graphic Designer



Matthew Vella Critien
Junior Taxateur



Real People

Atlas ArenA - Gebouw Amerika
Hoogoorddreef 15
1101 BA Amsterdam

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