

» ESG Verslag

Altera Vastgoed en Corporate Responsibility

Altera wil in de maatschappij bekend staan als verantwoordelijke, transparante en integere belegger in Nederlands vastgoed. Corporate Social Responsibility (CSR) maakt bij ons daarom integraal onderdeel uit van de exploitatie en verwerving van vastgoed. CSR gaat verder en is breder dan het al veel langer ingeburgde begrip 'duurzaamheid', waarin met name de milieudoelstellingen zijn vastgelegd vanuit de overtuiging dat elke vastgoedbelegger een milieuverantwoordelijkheid heeft tegenover al zijn stakeholders.

Corporate Responsibility kan waarde toevoegen

Corporate Social Responsibility reikt verder dan milieuzaken en gaat zeker ook over de manier waarop Altera Vastgoed zaken doet, waarop de onderneming in de maatschappij staat en omgaat met zijn medewerkers en andere stakeholders in haar businessketen, inclusief de 'omgeving' van haar vastgoed. Denk daarbij aan transparantie, integriteit, verantwoord ondernemen en oog hebben voor de belangen van de medewerkers. Altera Vastgoed heeft de overtuiging dat invulling geven aan deze normen en waarden een gunstig effect heeft op waarde, risico en rendement, ook op de lange termijn.

CSR uitgesplitst naar ESG

Corporate Social Responsibility wordt veelal uitgesplitst naar drie aspecten: Environmental, Social en Governance. Op al die aspecten wil Altera verantwoording afleggen aan de aandeelhouders die investeren in de fondsen van Altera, maar ook aan de huurders, de gebruikers, de adviseurs, de consumenten en de beheerders.

Altera Vastgoed legt verantwoording af over haar corporate social responsibility aan de hand van meetbare criteria, benchmarks en afgesproken codes. Altera hanteert als uitgangspunt dat investeringen in duurzaamheid ten minste rendementsneutraal zijn en kiest daarbij een pragmatische benadering, met toepassing van bewezen technieken, aangevuld met pilots voor nieuwe technieken.

rapportage en verantwoording

Altera gebruikt voor het vaststellen en verbeteren van de gebouwprestaties in de portefeuille onder meer nationaal erkende meetmethoden zoals het Energielabel en GPR Gebouw. Dit zijn de meest toegepaste duurzame instrumenten voor het meten van de duurzaamheid van Nederlandse vastgoedportefeuilles.

meting en benchmarking

Om de prestaties van de verschillende portefeuilles te meten neemt Altera ook deel aan de Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB), waarin Corporate Social Responsibility ook wordt uitgesplitst naar de genoemde drie aspecten: Environmental, Social en Governance. Daarnaast streeft Altera Vastgoed ernaar om zoveel mogelijk te rapporteren conform de INREV-richtlijnen voor Sustainability Reporting.

Altera onderschrijft de UNPRI-principes (Principles for Responsible Investment) van de Verenigde Naties en heeft zich begin 2017 aangesloten bij de PRI Association.

minder verbruik energie en water

Milieukundig (Environmental)

Altera Vastgoed richt zich op het continu reduceren van het verbruik van energie en water. We streven naar het verbeteren van Energieprestatiecertificaten en GPR Gebouw-scores door het gefaseerd nemen van maatregelen in onderhoud, en door acquisities en renovaties. De route hiervoor is vastgelegd in de Strategie Duurzaamheid 2017-2019. Hierin staan de doelen, zoals het behalen van 100% groene portefeuilles met energielabel A, B of C en een verdere verlaging van de bijbehorende energie-index. Op de thema's milieuzorg, comfort, binnenmilieukwaliteit en waterbesparing wil Altera een GPR-score van 7 of hoger behalen voor de objecten in portefeuille.

stakeholders actief betrekken

Sociale context

Een belangrijk aspect voor Altera is de actieve betrokkenheid van belanghebbenden. Dit geldt voor alle stakeholders: aandeelhouders, huurders, leveranciers, personeel, en de lokale gemeenschap.

Huurders

Altera gaat de dialoog aan met woninghuurders over het gebruik van de woning en de mogelijkheden om de duurzaamheid daarvan te verhogen. Dit gebeurt met praktische hulpmiddelen zoals een gebruikershandleiding. Ook krijgen woninghuurders een aanbod om zonnepanelen te plaatsen waarbij de baten voor de huurder hoger zijn dan de huurverhoging.

Met zakelijke huurders maakt Altera gebruik van green lease met wederzijdse verantwoordelijkheden. Altera informeert huurders van winkels en bedrijfsruimten over het werkelijke verbruik en de mogelijkheden om dit te reduceren. Dit om huurders te stimuleren en betrokkenheid te creëren. De huurdertevredenheid wordt actief gevolgd met digitale hulpmiddelen.

onderzoek klanttevredenheid

Altera meet de tevredenheid van woninghuurders via een jaarlijks klanttevredenheidsonderzoek onder een groot deel van haar huurders. Sinds 2015 participeert Altera hiervoor in het Huurdertevredenheidsonderzoek Benchmark Institutionele Beleggers Woningen. In dit onderzoek wordt de satisfactie gemeten omtrent de woning, het onderhoud, de woonomgeving en de dienstverlening van de vastgoedmanagers.

De resultaten van het onderzoek worden in samenwerking met de vastgoedmanagers vertaald in focusplannen die gedurende het jaar gemonitord worden.

De resultaten over 2016 geven aan dat de huurdertevredenheid over de dienstverlening en het contact met de vastgoedmanager gestegen is ten opzichte van vorig jaar en ten opzichte van de benchmark. Daarnaast zijn Altera huurders over het geheel genomen zeer tevreden met hun woning en de woonomgeving. Gemiddeld scoort zowel de woning als de woonomgeving een 7,6, boven de benchmark en beter dan vorig jaar.

Over de klachtenafhandeling heeft de huurder zich kritischer uitgesproken en daaraan zullen we binnen ieder deelproces extra aandacht besteden.

Aandeelhouders

Onze aandeelhouders hechten veel waarde aan ESG en wensen daar dan ook over te worden geïnformeerd. De aandeelhouders van Altera ontvangen elk kwartaal inzicht in de voortgang en prestaties op het gebied van duurzaamheid op fondsniveau. In de Participantenraad is duurzaamheid een belangrijk onderwerp.

Leveranciers

Via externe vastgoedmanagers werkt Altera voor het onderhoud en renovaties met gerenommeerde onderhoudspartijen en aannemers. Sinds 2015 wordt gewerkt met landelijke, gecertificeerde uitvoerende partijen voor het correctieve onderhoud aan woningen, waarmee Altera afspraken heeft gemaakt over kwaliteit, klantcontact en uitvoering. Dit draagt bij aan een korte doorlooptijd en een hoge huurdertevredenheid.

Lokale gemeenschap

Altera investeert in de leefbaarheid en het draagvlak van de lokale gemeenschap, bijvoorbeeld door samen met winkeliersverenigingen activiteiten te organiseren in winkelcentra.

Personeel

actief personeelsbeleid

Altera is een compacte organisatie met in totaal 33 medewerkers. Altera hanteert een marktconform beloningsbeleid met toetsing door een extern bureau. Elke medewerker krijgt een jaarlijkse beoordeling, plus opleidings- en trainingsmogelijkheden om zich verder te ontwikkelen en te verbeteren. De opleidingen lopen uiteen van vaktechnische opleidingen (bijvoorbeeld voor een master aan de Amsterdam School of Real Estate) tot trainingen voor persoonlijke effectiviteit. Voor de medewerkers organiseren we diverse in-company trainingen zoals "Omgaan met huurdersverenigingen" en "Flexibele huurcontracten woningen". Ook zijn medewerkers van Altera regelmatig aanwezig bij diverse seminars of lid van een branchevereniging. Door een periodiek en vrijwillig Periodiek Arbeidsgeneeskundig Onderzoek (PAGO) krijgt de medewerker inzicht in zijn of haar gezondheid.

maatschappelijke verbinding

Altera stelt medewerkers in staat om, met een financiële bijdrage van Altera Vastgoed, sociale werkzaamheden te verrichten buiten het bedrijf als onderdeel van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Een voorbeeld daarvan is het werk van een van onze collega's die zich in Gambia inzet voor goed onderwijs aan kinderen.

The Gambian Children First: Educatie is ontwikkeling, het verhaal van Simon Heijnen, portefeuillemanager bij Altera:

"Door een reis in Gambia ben ik met mijn gezin 'geraakt' door de bevolking: mensen die het weinige wat zij hebben, graag delen en dat doen met een oprechte vriendelijkheid. Het motiveerde mij om 'iets' te willen doen



voor deze mensen die arm zijn maar ook vooruit willen komen in het leven.

Sinds 2014 doen mijn vrouw en ik bestuurswerk voor de Stichting "The Gambian Children First". Deze stichting steunt al sinds 2002 jonge tienermeiden door het betalen van schoolgelden in het lager beroepsonderwijs. Sinds de oprichting is de opleiding voor ruim 500 tieners betaald. Dit schooljaar 2016-2017 ondersteunen wij 82 tieners. Er is - naast het verzorgen van lokaal onderwijs - ook een belangrijke nieuwe noodzaak ontstaan: het tegengaan van de migratie naar Europa. De afgelopen jaren zijn veel Gambianen naar Europa getrokken voor een beter bestaan. Niet alleen meisjes, maar ook jongens moeten via onderwijs de kans krijgen om een vak te leren, zodat ze ook een goede toekomst in het eigen land kunnen opbouwen.

Er zijn inmiddels 6 lokale "skillcenters" (ambachtsscholen) waarmee de stichting samenwerkt. De Gambiaanse overheid toetst hier op kwaliteit, maar verleent geen subsidies. Zowel de scholen als de studenten moeten zelf aan de financiële middelen zien te komen. Door het betalen van schoolgelden maakt de stichting het mogelijk voor tieners om een 2- of 3-jarige opleiding op een van deze skillcenters te volgen. Zij leren een vak waarna zij aan de slag kunnen als automonteur, elektricien of timmerman, in een hotel kunnen gaan werken of een eigen naai-atelier kunnen beginnen. Het is een enorme stimulans om jonge mensen tegen te komen die met onze bijdrage een opleiding hebben kunnen volgen en nu succesvol zijn in een baan als bijvoorbeeld docent, secretaresse of automonteur. Deze jonge vrouwen en mannen verder op weg helpen, maakt dus verschil!

Met mijn kennis op financieel gebied houd ik mij bezig met de inkomsten en uitgaven van de stichting. Vrijwel elke gedoneerde euro wordt besteed aan de studenten. Het is leerzaam, bewerkelijk en vereist vooral veel geduld. We houden ons verder bezig met het zoeken naar sponsors en donoren. Zonder de bijdrage van particulieren en vooral de opbrengsten van bijvoorbeeld schoolprojecten die onze stichting als goed doel hebben gekozen, kunnen wij niet verder met het werk in Gambia."

Zie ook de website van de stichting: www.gambianchildren.nl.

Governance

Governance is het totaal van processen, gewoontes, beleid, wetten en regels dat van betekenis is voor de manier waarop mensen een organisatie sturen, besturen, beheren en controleren. Governance heeft ook betrekking op de relaties tussen de verschillende actoren (stakeholders) en de doelen van de organisatie. In de GRESB-methodiek heeft governance betrekking op het duurzaamheidsbeleid en de daaruit voortvloeiende aanpak op portefeuille- en organisatieniveau. Altera heeft hiervoor een voortrollende 3-jaarstrategie duurzaamheid met jaarlijkse bijstelling voor actuele resultaten en nieuwe inzichten. Deze strategie wordt toegepast op de portefeuilles, en vertaald naar acties op het gebied van onderhoud en investeringen.

Altera Vastgoed heeft een eigen gedragscode en onderschrijft de gedragscode van de IVBN. Al het doen en laten van Altera Vastgoed wordt voortdurend tegen het licht gehouden door zowel de directie, de Raad van Commissarissen als de medewerkers zelf. Altera Vastgoed heeft een eigen klokkenluidersregeling die op de website staat. Over 2016 zijn er in dit verband geen gevallen aan het licht gekomen en/of gerapporteerd. In het hoofdstuk Corporate Governance wordt het beleid met betrekking tot governance en integriteit verder inhoudelijk toegelicht. Zie voorts het onderdeel Governance in dit jaarverslag.

Benchmark vastgoedfondsen door GRESB

De GRESB is uitgegroeid tot een veelgebruikte maatstaf om de duurzaamheidsperformance van vastgoedfondsen te meten. Als gestandaardiseerde benchmark voor alle vastgoedtypen ter wereld streeft GRESB naar meer transparantie in duurzaamheid.

Altera neemt sinds 2012 deel aan de benchmark met de drie sectorportefeuilles. Onderstaand zijn de posities in de betreffende peer group weergegeven, en vervolgens ook de GRESB-scores.

Portefeuille	Peer group	2012	2013	2014	2015	2016
Woningen	NL	2 ^e	2 ^e	11 ^e	1 ^e Sector Leader	2 ^e Green Star
Winkel	NL	2 ^e	2 ^e	3 ^e Green Star	3 ^e Green Star	3 ^e Green Star
Bedrijfsruimten	EU	2 ^e	7 ^e	7 ^e	7 ^e Green Star	8 ^e Green Star

compliance aan
governance codes