

D M F C O

Asset Management

ESG rapport 2022

Bijdragen aan een duurzame en leefbare wereld



Voorwoord

De term ESG (Environmental, Social, Governance) is niet meer weg te denken uit de financiële wereld. Voor ons betekent het dat wij een beleid hebben dat rekening houdt met het milieu, sociale aspecten rond onze bedrijfsvoering en behoorlijk bestuur. Dit ESG-beleid geldt zowel voor het vermogensbeheer door DMFCO Asset Management als voor het verstrekken van hypotheekleningen door MUNT Hypotheken.

In dit rapport lichten wij onze ESG-ambities toe en wat wij in 2022 hebben gedaan om hier invulling aan te geven. Vervolgens richten wij onze blik op de toekomst. Eerst is het woord aan Rogier van der Hijden, Algemeen Directeur DMFCO.

DMFCO Asset Management en MUNT Hypotheken, hoe zit dat?

“Wat wij doen is eenvoudig uit te leggen: wij verstrekken hypotheekleningen namens Nederlandse pensioenfondsen en andere institutionele investeerders. Alles wat met consumenten en hypotheekleningen te maken heeft, noemen wij MUNT Hypotheken, en alles wat met investeerders te maken heeft, noemen wij DMFCO Asset Management. Wij gebruiken misschien twee namen, maar intern maken wij geen onderscheid. Wij zijn één bedrijf, gezamenlijk onder de noemer DMFCO.”

Rogier van der Hijden: “Om echt het verschil te maken, stimuleren wij nieuwe én bestaande hypotheekleningen hun woning te verduurzamen”

Wat betekent ESG voor DMFCO en MUNT Hypotheken?

“ESG betekent voor ons dat wij zorgvuldig de belangen afwegen tussen onze investeerders en hypotheekleningen én tegelijkertijd rekening houden met het maatschappelijk belang. Als onze werknemers aan het eind van de dag naar



huis gaan, wil ik dat ze trots kunnen zijn op hun werk. Werken met oog voor milieu, sociaal beleid en behoorlijk bestuur draagt bij aan die trots. Wij doen dit bijvoorbeeld door transparant te communiceren met onze investeerders en ons te beseffen dat wij hypotheeklen verstreken met het geld van anderen, bijvoorbeeld van pensioendeelnemers. Voor de hypotheekklanten geldt hetzelfde, wij bieden ze een eerlijk product met transparante voorwaarden en wij zijn er voor ze in moeilijke tijden. Ook maken wij ons zorgen over het milieu en daarom willen wij een concrete bijdrage leveren aan de vermindering van de CO₂-uitstoot.”

ESG-rapportages gaan vaak alleen over verduurzaming. Is dat terecht?

“Aandacht voor sociaal beleid en behoorlijk bestuur zit sterk in de genen van DMFCO en MUNT Hypotheken. De grootste winst is voor ons nog te behalen op het gebied van milieu en verduurzaming, daar kunnen wij nog écht het verschil maken. Daarom stimuleren wij nieuwe én bestaande hypotheekklanten om hun woning te verduurzamen en nemen wij drempels weg voor financiering van deze verduurzamingsmaatregelen. In de afgelopen periode hebben wij daar veel energie in gestoken en belangrijke stappen in gezet.”

Als financier de woningvoorraad verduurzamen, kan dat?

“Wij informeren onze hypotheekklanten en helpen bij de financiering. Dat doen wij steeds meer en steeds beter. Ook al zijn wij ‘maar’ de financier, wij zouden graag zien dat al onze hypotheekklanten gebruikmaken van de diverse mogelijkheden om hun woning te verduurzamen. Bestaande klanten kunnen bijvoorbeeld sinds eind 2022 zelf het Energiebespaarbudget aanvragen via het online klantportaal. Dit voorkomt veelal advies-, taxatie- en notariskosten. Wij denken dat dit de drempel voor verduurzaming verlaagt, terwijl dit tegelijkertijd geen effect heeft op het rendement dat investeerders maken voor bijvoorbeeld de pensioenen van hun deelnemers.

Moeten wij hypotheekklanten daarnaast ook helpen bij het vinden en uitvoeren van verduurzamingsmaatregelen? Is dat onze rol? Omdat wij willen versnellen met de verduurzaming denken wij daar wel serieus over na.”

Wat wil DMFCO bereiken met ESG?

“Wij nemen ESG mee in ons dagelijkse beleid en dus in al onze activiteiten, zoals in onze rol als werkgever en in de communicatie met alle partners. Onze aandacht voor sociaal beleid en behoorlijk bestuur laat zien waar wij voor staan als bedrijf: wij behandelen anderen zoals we zelf ook behandeld willen worden en wij verstreken hypotheeklen die je zou aanraden aan je beste vriend(in). Daarbij zoeken wij elke dag naar dat extra stapje dat wij nog kunnen zetten. Verder willen wij een bijdrage leveren aan de oplossing van het klimaatprobleem en zorgen dat de door MUNT Hypotheken gefinancierde woningen zoveel mogelijk energiezuinig worden gemaakt.”

Nieuwsgierig geworden naar wat wij afgelopen jaar hebben gedaan op ESG-gebied? Lees dan snel verder. Heeft u nog ESG-suggesties of ideeën? Laat het ons dan weten.



Rogier van der Hijden
Algemeen Directeur DMFCO
vanderhijden@dmfco.nl

In dit rapport

Voorwoord.....	2
ESG-ambities.....	5
Mijlpalen afgelopen jaren.....	7
Acties en resultaten 2022.....	8
Blik op de toekomst.....	17
Over dit rapport.....	19
Colofon.....	20

ESG-ambities



- A** Het verschil maken op het gebied van verduurzamen

- B** Transparante communicatie en behoorlijk bestuur

- C** Het voorkomen van langdurige betalingsachterstanden en gedwongen woningverkoop

- D** Zo veel mogelijk tevreden hypotheekklanten

- E** In 2030 een CO₂-neutrale DMFCO-organisatie

- F** Uitbestedingspartijen stimuleren tot actie op het gebied van ESG

- G** Een stimulerende werkomgeving voor elke medewerker

ESG-ambities

Wij voelen een grote verantwoordelijkheid voor mens en maatschappij. Dit resulteert in een ESG-beleid met een **zevental ESG-ambities**, die wij parallel hebben laten lopen aan onze **vijf DMFCO-bedrijfsambities**. In dit hoofdstuk zijn deze ambities uitgewerkt. Vervolgens lichten wij in dit rapport per ESG-ambitie toe welke acties wij in 2022 hebben genomen en wat het behaalde resultaat is.

1. Beste Nederlandse hypotheekverstrekker

ESG-ambitie A

Het verschil maken op het gebied van verduurzamen

Wij willen ons maximaal inspannen om onze hypotheekklanten te helpen hun woning te verduurzamen. Dit kan door hen te informeren, stimuleren en activeren om maatregelen te nemen. Uiteindelijk moet dit, conform de afspraken uit het Klimaatakkoord, leiden tot een CO₂-neutrale hypotheekportefeuille in 2050. DMFCO zal zich hier volledig voor in blijven zetten, maar verwacht dat dit financieel en technisch alleen haalbaar is als ook de overheid een actieve en sturende rol neemt én door voortdurende technologische innovatie.

2. Meer dan tevreden pensioenfondsen en andere institutionele investeerders

ESG-ambitie B

Transparante communicatie en behoorlijk bestuur

Onze investeerders zijn voor de lange termijn verbonden aan DMFCO, waardoor een goede relatie essentieel is. Behoorlijk bestuur begint met transparante en open communicatie over ons beleid, over de behaalde resultaten en over ontwikkelingen in de organisatie. Wij willen investeerders verder zo veel mogelijk de flexibiliteit geven om hun portefeuille af te stemmen op hun gewenste risico- en rendementsprofiel.



3. Eerlijke en transparante producten voor consumenten

MUNT Hypotheken biedt een eerlijke en transparante hypotheek die geschikt is voor de meeste Nederlandse woningbezitters. Een hypotheek is vaak de grootste financiële beslissing van een consument. Daarbij hebben wij een sociaal beleid voor onze hypotheekklanten waarbij het uitgangspunt is dat wij hen behandelen zoals wij zelf ook behandeld willen worden.

ESG-ambitie C

Het voorkomen van langdurige betalingsachterstanden en gedwongen woningverkoop

MUNT Hypotheken wil met een snelle en persoonlijke benadering achterstanden in een vroeg stadium aanpakken en samen met de hypotheekklant kijken hoe deze achterstanden in de toekomst vermeden kunnen worden. Het kan echter voorkomen dat een hypotheekklant toch in ernstige financiële problemen komt. Om in deze gevallen een mensgerichte aanpak te kunnen garanderen, voeren wij het Bijzonder Beheer van de hypotheken zelf uit. Wij streven waar mogelijk naar woningbehoud voor de hypotheekklant en mocht dat niet mogelijk zijn naar een optimale financiële oplossing.

ESG-ambitie D

Zo veel mogelijk tevreden hypotheekklanten

Wij streven er continu naar om de ervaring van onze hypotheekklanten te verbeteren. Dit geldt zowel voor het aanvraagproces als het proces tijdens de beheerfase. Wij weten dat er tijdens de looptijd van de hypotheek veel kan veranderen in het leven van de hypotheekklant. Wij willen onze hypotheekklanten, in die vaak lastige situaties, zo prettig mogelijk verder helpen. Wij meten daartoe de tevredenheid van onze hypotheekklanten (NPS) en vragen hen om verbeteringsuggesties.

4. Operationele efficiëntie combineren met best practices

Binnen DMFCO richten wij onze processen zo efficiënt mogelijk in voor zowel de consument als de adviseur. Wij werken daarom enkel met gerenommeerde partijen en bewezen technologieën. Daarnaast richten wij ons op het zo milieuvriendelijk mogelijk maken van onze eigen bedrijfsvoering.

ESG-ambitie E

In 2030 een CO₂-neutrale DMFCO-organisatie

Naast het streven naar een CO₂-neutrale hypotheekportefeuille, willen wij ook onze eigen bedrijfsvoering zo milieuvriendelijk mogelijk maken. Om als organisatie in 2030 CO₂-neutraal te zijn, zullen wij elk jaar een stap moeten zetten.

ESG-ambitie F

Uitbestedingspartijen stimuleren tot actie op het gebied van ESG

Wij vinden het ook onze verantwoordelijkheid hoe uitbestedingspartners hun activiteiten verzorgen. Dat geldt bijvoorbeeld voor de kwaliteit en snelheid van dienstverlening en ook voor de ESG-aspecten van hun bedrijfsvoering. Wij dagen onze uitbestedingspartners uit om te rapporteren over hun sociale beleid en hun CO₂-uitstoot en daarbij plannen te formuleren om dat laatste verder te reduceren.

5. Plezierig om bij en mee te werken

ESG-ambitie G

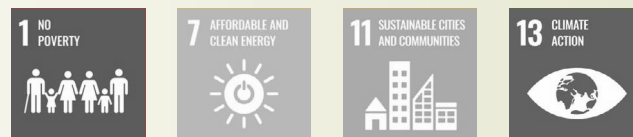
Een stimulerende werkomgeving voor elke medewerker

Wij vinden dat het succes van de organisatie een integrale verantwoordelijkheid is van alle medewerkers. Daarom bieden wij onze medewerkers een veelzijdige werkomgeving waar de ontwikkeling van de medewerker centraal staat. Onze filosofie is dat medewerkers het meest gemotiveerd zijn wanneer er een helder en gezamenlijk doel is, zij de vrijheid krijgen om op eigen manier hieraan bij te dragen en gestimuleerd worden zichzelf verder te ontwikkelen in hun vaardigheid of vakgebied.

Mijlpalen afgelopen jaren

Wij kijken graag vooruit en zetten ons in om de ambities te halen. Tegelijkertijd nemen wij al meerdere jaren ESG-factoren mee in ons beleid en beslissingen. Daarbij hebben wij al diverse ESG-mijlpalen bereikt, hieronder een greep uit onze acties:

- 2021: Uitbreiding ESG rapportage met een overzicht van overstromings- en klimaatrisico in de portefeuilles (conform de IORP-richtlijn).
- 2020: IMVB convenant in Corporate Social Responsible Investing (CSRI) beleid.
- 2019: Door digitale communicatie met hypotheekklanten via MijnHypotheek-Online is het gebruik van papier drastisch teruggebracht.
- 2019: Introductie ESG rapportage voor investeerders met inzicht in het groene en sociale karakter van de portefeuille.
- 2018: Aanpassing beleid 'Maatschappelijk Verantwoordelijk Ondernemen', met expliciete ESG-beleidspunten en ondersteuning van specifieke SDG's.



- 2018: Financiering Energiebesparende Maatregelen (EBM) mogelijk gemaakt.
- 2018: MUNT Hypotheken gaat Bijzonder Beheer zelf uitvoeren.
- 2017: DMFCO is lid geworden van UN Principles for Responsible Investment.



- 2016: Kennisplatform voor adviseurs, www.kop-munt.nl, gaat live.



Acties en resultaten 2022

Hieronder lichten wij per ESG-ambitie toe wat wij in 2022 hebben gedaan en wat het behaalde resultaat is.

ESG-ambitie A:

Het verschil maken op het gebied van verduurzamen

Adviseurs activeren om verduurzaming te bespreken met hypotheekklanten

Wij stimuleren hypotheekadviseurs om verduurzaming van de woning te bespreken in hun adviesgesprek. Hiervoor gaat MUNT Hypotheken regelmatig in gesprek met hypotheekadviseurs over verduurzaming. Ook informeren wij de adviseurs via ons online kennisplatform www.kop-munt.nl. Hierop staan polls, artikelen en onderzoeken over actuele hypotheekthema's zoals verduurzaming.

Hypotheekklanten actief informeren over (de voordelen van) verduurzaming

Zowel bij het afsluiten van de hypotheek als daarna proberen wij hypotheekklanten te stimuleren tot verduurzaming. Wij informeren onze bestaande hypotheekklanten actief over het verduurzamen van hun woning en de mogelijkheden om Energiebesparende Maatregelen (EBM) te financieren met een hypotheek of met het Energiebespaarbudget (EBB). Afgelopen jaar hebben wij onze bestaande hypotheekklanten tweemaal geïnformeerd over verduurzaming: in de digitale eindejaarsnieuwsbrief en in de bijlage bij de digitale jaaropgave over 2022. De aandacht ging daarin naar het online aanvragen van het EBB en de voordelen van verduurzaming, zoals een lagere energierekening, meer comfort en de bijdrage aan het milieu.



Op onze website kunnen hypotheekklanten daarnaast gratis een duurzaamheidsrapport downloaden dat inzicht geeft in de mogelijkheden van energiebesparende maatregelen.

Wegnemen financieringsdrempels voor verduurzamingsmaatregelen

Bij het berekenen van de financieringslast kan bij de inkomenstoets een bedrag tot €9.000 buiten beschouwing blijven als dat besteed wordt aan energiebesparende maatregelen. Wanneer een hypotheekklant een energieneutrale woning of een 'nul-op-de-meter-woning' koopt, mogen de lasten van een hypotheek, respectievelijk €15.000 en €25.000, buiten de berekening van de financieringslast worden gelaten. Afgelopen jaar hebben wij veel aandacht besteed aan de mogelijkheid om online het EBB aan te vragen. Wij hebben hier een eenvoudig proces voor ingericht dat als extra voordeel heeft dat bestaande hypotheekklanten, onder bepaalde voorwaarden, geen advies-, notaris- en taxatiekosten hoeven te betalen.

Faciliteren van innovatie in verduurzaming van nieuwbouw

De bestaande woningvoorraad verduurzamen draagt veel bij aan het behalen van de CO₂-reductie. Toch willen wij ook voor duurzame woningen die nog gebouwd moeten worden ook een aantrekkelijke financiering aanbieden. Sinds 2022 doen wij dit met onze vernieuwde nieuwbouwpropositie en het accepteren van, onder bepaalde voorwaarden, houten woningen en woningen met biobased isolatiemateriaal. Een voordeel hiervan is dat de productie van deze bouwmaterialen zorgt voor CO₂-opslag, terwijl de productie van traditionele bouwmaterialen leidt tot CO₂-uitstoot.

Resultaat: 5,5% afname van de CO₂-uitstoot van de hypotheekportefeuille

Onder andere door het wegnemen van financieringsdrempels en het actief informeren van hypotheekklanten over (de voordelen van) verduurzaming, hebben wij van begin 2019 tot eind 2022 een reductie in CO₂-uitstoot van 5,5% in onze portefeuille gerealiseerd (berekingsmethodiek in laatste hoofdstuk). Deze reductie is het resultaat van alle energiebesparende maatregelen (EBM en EBB) die met een MUNT-hypotheek zijn gefinancierd.

Eind 2022 bestond 11% van de portefeuille uit een hypotheek met financiering voor EBM of EBB. Dit betekent dat er meer dan €160m is gebruikt of gereserveerd voor energiebesparende maatregelen. Het is goed om te beseffen dat 85% van de woningeigenaren verduurzaming van de woning uit eigen middelen betaalt. Deze effecten zijn niet in de berekening verwerkt.

2022 | Energiebesparende Maatregelen (EBM)



... van portefeuille is hypotheek met EBM



... gereserveerd of gebruikt voor EBM

ESG-ambitie B:

Transparante communicatie en behoorlijk bestuur

Actief de dialoog aangaan met investeerders over mogelijke verbeteringen

Ook het afgelopen jaar zijn wij actief het gesprek met onze investeerders aangegaan over een breed scala aan onderwerpen. Naast de ontwikkelingen in de portefeuille, bespreken wij ook op continue basis verdere verbetering van onze dienstverlening. Voorgestelde verbeteringen zijn vervolgens met meerdere investeerders besproken en zo veel mogelijk direct doorgevoerd.

Investeerders actief betrekken in ons ESG-beleid

In 2022 hebben wij met vrijwel alle investeerders specifiek gesproken over ESG. Deze gesprekken helpen ons het ESG-beleid verder vorm te geven op een manier die aansluit op de wensen van onze investeerders. Van deze gesprekken wordt een terugkoppeling gegeven aan de ESG-werkgroep binnen DMFCO. Zij proberen de uitkomsten om te zetten in concrete acties. Uit de diverse gesprekken die wij afgelopen jaar hebben gehad, blijkt dat een belangrijk aandachtspunt het beter meten van CO₂-uitstoot is.

ESG verankeren in de organisatie

Om onze ESG-activiteiten te stroomlijnen en te verbeteren, is een ESG-werkgroep opgericht. De werkgroep bestaat uit DMFCO- en MUNT-medewerkers, inclusief leden uit het management. Dit zorgt voor een duidelijk en snel besluitvormingsproces, en voor een door de organisatie breed gedragen ESG-beleid. Wij zorgen ervoor dat alle medewerkers op de hoogte blijven van de ontwikkelingen op ESG-gebied. Zo hebben bijvoorbeeld alle medewerkers van Risk Management, Portfolio Management, Sales en Investor Relations in 2022 de 'SFDR Awareness course' gevolgd. Inzichten in de gevolgen van de SFDR en EU Taxonomy regelgeving is binnen de hele organisatie op een laagdrempelige manier gedeeld, onder meer via lunchpresentaties.

Resultaat: verbeterde dienstverlening aan onze investeerders

Naar aanleiding van de diverse gesprekken met investeerders hebben wij al meerdere verbeteringen doorgevoerd in onze dienstverlening. In 2022 betrof dit bijvoorbeeld het verder ontwikkelen van de DMFCO Investor Portal en het splitsen van hypotheektarieven voor aflossingsvrije en aflossende hypotheek. Daarnaast hebben wij twee grote verbeteringen doorgevoerd op ESG-gebied:

1. Verbeterd inzicht in de portefeuille

De maandelijkse ESG rapportage is uitgebreid met onder andere het percentage nieuwe hypotheekaanvragen met financiering voor Energiebesparende Maatregelen (EBM), de geschatte vermeden CO₂-uitstoot van de portefeuille als gevolg van de gefinancierde EBM en de ontwikkeling en herstelperiode van achterstanden. Op deze manier maken wij ESG meetbaar, waardoor investeerders verbeteringen in hun portefeuille over tijd kunnen volgen.

2. Het Portfolio Management Committee (PMC)

In het kader van behoorlijk bestuur zijn wij in 2022 gestart met het PMC. Het PMC evalueert het beleid dat directe gevolgen heeft voor onze investeerders en ziet toe op de uitvoering hiervan. Zo waarborgt het PMC de kwaliteit van de dienstverlening aan investeerders door bijvoorbeeld een jaarlijkse evaluatiecyclus van gehanteerde (reken)modellen.

ESG-ambitie C:

Voorkomen langdurige betalingsachterstanden en gedwongen woningverkoop

Hulp bieden bij het herstellen van de betalingsachterstand

Wij voeren het Bijzonder Beheer van de hypotheeken zelf uit. Hierdoor is de hypotheekklant leidend en overheerst niet het proces. Wij bieden daardoor een persoonlijke aanpak, in het bijzonder op momenten dat het leven anders loopt dan verwacht. Bij het ontstaan van een achterstand streven wij naar een zeer snelle opvolging. Na het optreden van een achterstand sturen wij direct een e-mail waarbij hypotheekklanten via iDeal hun achterstand kunnen herstellen.

Dat wij de betaling op deze manier mogelijk maken, wordt zeer gewaardeerd door onze hypotheekklanten. Mocht vanuit de e-mail geen reactie komen, dan nemen wij telefonisch contact op, gaan wij na of er structurele betalingsproblemen zijn en of dat de klant ergens hulp bij nodig heeft. Deze manier van opvolging bij betalingsproblemen hebben wij in 2022 gewaarborgd.

Intensieve dialoog bij problematische betalingsachterstand

Door onze proactieve benadering van achterstanden hebben wij in het afgelopen jaar samen met de betreffende hypotheekklanten steeds een oplossing gevonden. Slechts bij een handvol gevallen is gekeken naar verkoop van de woning. In samenspraak met de hypotheekklant zijn wij elke keer tot de conclusie gekomen dat het beter is naar een betaalbare woning over te stappen.



“Achterhalen hoe wij een probleem voor de klant structureel kunnen oplossen”

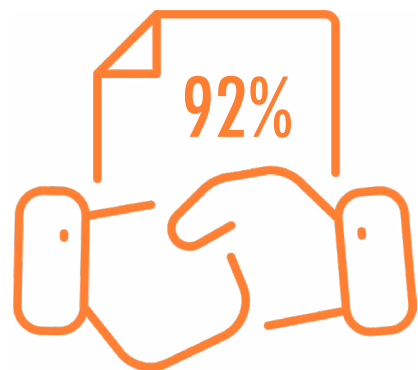
Het team Bijzonder Beheer van MUNT Hypotheken helpt hypotheekklanten om hun financiële zelfredzaamheid te vergroten zodat ze geen stress meer ervaren van financiële problemen. “Ik heb telefonisch contact met hypotheekklanten om te beoordelen wat er precies aan de hand is en om te bepalen wat de beste oplossing is. Soms is maatwerk nodig om de situatie op te lossen, zoals een budgetcoach of jobcoach. Het blijft een geweldig onderdeel van mijn werk als een klant al zijn (financiële) zaken weer op orde heeft.”

Ramona Haaring
 Teamleider Bijzonder Beheer

Resultaat: Laag aantal betalingsachterstanden en realisatie woningbehoud

Als gevolg van de snelle opvolging bij achterstanden zien wij dat ruim 92% van de achterstanden al binnen de eerste maand is hersteld. Helaas laat de financiële situatie het inlopen van een achterstand niet altijd toe en heeft de hypotheekklant soms meer tijd nodig. Over heel 2022 waren er in totaal slechts 48 hypotheekklanten waarbij de achterstand op enig moment 3 maanden of langer was. Vergeleken met wat wij zien in de hypotheekmarkt is dit een heel laag aantal. Het proactieve beleid bij achterstanden heeft er verder toe geleid dat er in 2022 geen gedwongen verkopen zijn geweest. Sinds 2014 heeft meer dan 90% van de hypotheekklanten met een langdurige achterstand zijn of haar woning kunnen behouden.

2022 | Lage betalingsachterstanden



... binnen 1 maand hersteld



... met meer dan 3 maanden achterstand

ESG-ambitie D:

Zo veel mogelijk tevreden hypotheekklanten

Huidige dienstverlening waarborgen

Wij vinden het belangrijk om hypotheekklanten te helpen, zeker in specifieke situaties zoals overlijdensgevallen, ontslag of echtscheiding. In 2022 is, met de introductie van een nieuw administratiesysteem, een grote stap gezet in het waarborgen van deze dienstverlening. Dankzij het nieuwe systeem is de monitoring verbeterd, de opvolging gestructureerd en beschikken wij over alle relevante informatie als wij met een hypotheekklant contact opnemen.

Implementatie Hypotheekcheck

Om hypotheekklanten beter inzicht te geven in de betaalbaarheid van hun hypotheek, bieden wij sinds 2022 in het online klantportaal de Hypotheekcheck aan. De Hypotheekcheck is een slimme online tool waarmee de hypotheekklant binnen een kwartier goed inzicht krijgt in de betaalbaarheid van de hypotheek over de gehele looptijd. Indien de betaalbaarheid in het geding komt, zoeken wij op verschillende manieren contact met de hypotheekklant om toekomstige problemen te voorkomen. In 2022 hebben wij initieel 35.000 hypotheekklanten uitgenodigd om deel te nemen aan de Hypotheekcheck. Begin 2023 was de hypotheekcheck ook voor de rest van de hypotheekklanten zichtbaar in het online klantportaal zodra zij waren ingelogd, bijvoorbeeld bij het ophalen van de jaaropgave voor de belastingaangifte.

Actief klantonderzoek naar verbetermogelijkheden dienstverlening

Ook in 2022 hebben wij onze hypotheekklanten gevraagd naar een beoordeling van onze dienstverlening en mogelijke verbeteringen. Dit doen wij bij nieuwe hypotheekklanten die net hun hypotheek hebben afgesloten en bij hypotheekklanten die te maken hebben gehad met de afdeling Bijzonder Beheer

of de Nabestaandendesk. Wij vragen onze hypotheekklanten op basis van een rapportcijfer hoe waarschijnlijk het is dat zij MUNT Hypotheken aanbevelen bij vrienden, familie of collega's. De bijbehorende Net Promoter Score (NPS) wordt berekend door het percentage 'Detractors' (score 6 en lager) af te trekken van het percentage 'Promoters' (score 9 en hoger). Een score van 7 en 8 is neutraal.

Resultaat: blije hypotheekklanten

Van hypotheekklanten die in 2022 hun hypotheek bij ons hebben afgesloten krijgen wij gemiddeld het cijfer 8,6 (NPS +56). Hypotheekklanten die in 2022 te maken hadden met de afdeling Bijzonder Beheer gaven ons gemiddeld een 8,4 (NPS +56). De hypotheekklanten die te maken hebben gehad met een overlijdensgeval geven ons gemiddeld een 8,9 (NPS +64). Dankzij het actief vragen naar verbeteringen, hebben wij het afgelopen jaar diverse verbeteringen doorgevoerd zoals een hypotheekhulp in de online omgeving, ruimere openingstijden van het Contact Center (van 8 tot 20u) en de verwerking van binnengekomen e-mails binnen één dag.

2022 | Hoge klanttevredenheid

Hoe waarschijnlijk is het dat u MUNT Hypotheken aanbeveelt bij vrienden, familie of collega's? (o.b.v. rapportcijfer)



ESG-ambitie E:

In 2030 een CO₂-neutrale DMFCO-organisatie

Directe uitstoot van het kantoor in kaart brengen

In 2022 zijn wij begonnen met het monitoren van het energieverbruik van ons kantoor. Ook zijn er diverse gesprekken gevoerd met energieadviseurs om een plan op te stellen voor het verder verduurzamen van ons pand. Uit metingen blijkt dat wij in 2022 66.232kWh aan elektra en 17.456m³ aan gas hebben verbruikt. Dit komt neer op 57.335kg CO₂-uitstoot (berekingsmethodiek in laatste hoofdstuk).

Onze prioriteit ligt bij het verlagen van bovengenoemde uitstootcijfers. Ook willen wij via onze energieleverancier nog een steentje bijdragen. Wij nemen daarom deel aan gecertificeerde projecten die onder de WWF Gold Standard vallen en CO₂-reductie tot doel hebben. Daarnaast nemen wij windenergie, afkomstig van Nederlandse windparken, af met een milieukeur van het zogeheten 'Eneco's Hollandse Wind energielabel'.

(Indirecte) uitstoot van woon-werkverkeer verminderen

Naast de directe CO₂-uitstoot hebben wij ook een rol in het verlagen van de indirecte CO₂-uitstoot, bijvoorbeeld veroorzaakt door woon-werkverkeer. Dankzij de locatie van ons kantoor dicht bij het station, het beperken van het gebruik van parkeerplaatsen bij ons kantoor en het aanbieden van een 1^e klas treinabonnement aan al onze medewerkers, wordt de uitstoot door het woon-werkverkeer sterk beperkt. Om onze medewerkers ook te stimuleren vaker de fiets te pakken, hebben wij in 2022 een fietsplan geïntroduceerd. Hiermee kunnen medewerkers een fiets aanschaffen op kosten van DMFCO.

2022 | CO₂ uitstoot DMFCO



66.232 kWh elektriciteit



17.456 m³ gas

Resultaat: een reductieplan met focus op interne uitstoot

In 2022 hebben wij de uitstootcijfers van onze organisatie inzichtelijk gemaakt en een CO₂-reductieplan opgesteld. In dit reductieplan focussen wij vooralsnog op de directe uitstoot, het gebruik van gas (Scope 1) en elektriciteit (Scope 2) door DMFCO. Indirecte uitstoot (Scope 3) wordt in een later stadium verder uitgewerkt met behulp van onder andere onze uitbestedingspartners.

De uitkomsten van het reductieplan worden meegenomen in de verbouwplannen van het kantoor. Wij nemen daarnaast ook actie door alle leaseauto's van het commerciële MUNT-team in de komende jaren te vervangen door elektrische auto's.

ESG-ambitie F:

Uitbestedingspartijen stimuleren tot actie op het gebied van ESG

Uitbestedingspartijen stimuleren actie te ondernemen op het gebied van ESG

Onze verantwoordelijkheid houdt niet op bij onze eigen organisatie. In 2022 zijn wij de dialoog aangegaan met een aantal van onze belangrijkste uitbestedingspartners. Gelukkig zien wij dat onze uitbestedingspartners zelf ook al stappen zetten.

Onze grootste uitbestedingspartner is Stater en de duurzame ambities van Stater zijn verankerd in hun groeistrategie. Het kantoorgebouw heeft energielabel A, er wordt Nederlandse windenergie afgenomen en zij stellen hoge eisen aan afvalverwerking. Ook heeft elke medewerker de mogelijkheid tot vrijwilligerswerk onder werktijd, bijvoorbeeld als Schuldhulpmaatje. Ook andere uitbestedingspartners zoals Intertrust en Studioweb zijn al actief bezig met hun ESG-beleid.

Uitbestedingspartner Stater: "Duurzame ambities zijn verankerd in onze groeistrategie en elke medewerker heeft de mogelijkheid tot vrijwilligerswerk onder werktijd."

Resultaat: een betrokken keten van uitbestedingspartners met focus op ESG

Door met onze uitbestedingspartners in de hele keten op een constructieve manier samen te werken en actief het gesprek aan te gaan, merken wij dat wij samen daadwerkelijk een verschil kunnen maken op alle ESG-factoren. In 2022 gingen de gesprekken onder andere over het meten en verlagen van de CO₂-uitstoot en hoe wij van elkaars bedrijfsprocessen kunnen leren. Stater speelt als grootste uitbestedingspartner ook een belangrijke rol in de duurzaamheidsambities van DMFCO. Met hen creëerden wij bijvoorbeeld voor hypotheekklanten de mogelijkheid om zelf online het Energiebespaarbudget (EBB) aan te vragen.



"Ons ESG-beleid ondersteunt het doel van CSC om een omgeving te creëren waarin onze mensen, partners, klanten en de maatschappij morgen beter af zullen zijn dan vandaag."

| Intertrust, a CSC company

"Onze websites draaien op 100% hernieuwbare energie, opgewekt door windparken en zonne-energie. Wij zijn ook aangesloten bij de Green Web Foundation, die de energietransitie van de internetsector begeleidt."

| Studioweb

ESG-ambitie G:

Een stimulerende werkomgeving voor elke medewerker

Een prettige werkomgeving behouden

Het afgelopen jaar hebben wij weer verschillende sociale bijeenkomsten georganiseerd, zoals de jaarlijkse 'Mystery Trip'. Daarnaast vonden wij het belangrijk om na de Covid-periode extra ons best te doen om medewerkers elkaar beter te laten leren kennen. Om die reden zijn er ook meerdere activiteiten georganiseerd in het kader van teambuilding en heeft elke afdeling een 'laatste-donderdag-van-de-maand-borrel' georganiseerd.

Tevredenheid onder onze medewerkers stimuleren

Elk half jaar gaan wij uitvoerig in gesprek met onze medewerkers. In deze gesprekken staan onder andere de individuele prestatie, professionele ambitie en persoonlijke ontwikkeling centraal. Naast de halfjaarlijkse individuele gesprekken voeren wij elk jaar een medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO) uit. Het MTO gaat dieper in op de doelstellingen van het bedrijf, mogelijke verbeteringen in het bedrijf, het functioneren van het management en de tevredenheid van medewerkers. De uitkomsten van het MTO worden door het management eerst in kleinere groepen besproken en vervolgens plenair, om zo tot concrete verbeteringen te komen.

Bevorderen van persoonlijke ontwikkeling en eigen verantwoordelijkheid

Wij hebben voor elke medewerker budget beschikbaar gesteld om zichzelf inhoudelijk en/of persoonlijk te ontwikkelen. Daarnaast bieden wij alle starters en doorstromers een gestandaardiseerd opleidingstraject aan. Deze opleidingstrajecten richten zich op de ontwikkeling van hard en soft skills en op het onderhouden van de teamgeest binnen DMFCO. Beide trajecten bestaan uit zes trainingsmomenten over een periode van anderhalf jaar.

Resultaat: gemotiveerde medewerkers met een persoonlijk ontwikkelingsplan

De score van het MTO was in 2022 met een 8,1 vrij hoog. Een groot aantal aanbevelingen uit deze en eerdere onderzoeken is al uitgevoerd. Zo zijn er in 2022 wijzigingen aangebracht in het HR-beleid (pensioenregeling), worden er kwartaalupdates voor medewerkers georganiseerd en is een forse stap gezet in het moderniseren van het kantoor. Daarnaast beschikken de meeste medewerkers over een eigen ontwikkelplan en wordt door hen deelgenomen aan bedrijfsbrede trainingen en informatiesessies.

Blik op de toekomst

Inmiddels zijn wij bij het schrijven van dit eerste ESG rapport ver in 2023 en zijn er al verdere stappen gezet om onze ESG-ambities te verwezenlijken. Hieronder geven wij bij elk van onze zeven ESG-doelen kort aan wat we dit jaar al bereikt hebben en waar we nog aan werken.

ESG-ambitie A

Het verschil maken op het gebied van verduurzamen

Komende jaren gaan wij hypotheekklanten nog beter voorlichten over (de financiering van) energiebesparing, om zo verduurzaming van de woningvoorraad te stimuleren. Hierbij onderzoekt DMFCO de mogelijkheden voor een samenwerking om het installeren van energiebesparende maatregelen in de woning te versimpelen.

ESG-ambitie B

Transparante communicatie en behoorlijk bestuur

Op dit moment werken wij aan een eigen funderingsrisicomodel. Dit jaar willen wij de resultaten van het model in onze reguliere rapportage opnemen. Verder willen wij de huidige CO₂-berekeningen evalueren, zodat investeerders nog beter inzicht krijgen.

ESG-ambitie C

Voorkomen van langdurige betalingsachterstanden en gedwongen woningverkoop

In de eerste helft van 2023 is het aantal achterstanden van 3 maanden of meer nog steeds historisch laag. Er hebben tot op heden geen gedwongen woningverkoop plaatsgevonden. Om de drempels te verlagen voor hypotheekklanten om contact op te nemen met Bijzonder Beheer, is het telefoonnummer van de afdeling opgenomen in het online klantportaal van MUNT Hypotheken.



ESG-ambitie D

Zo veel mogelijk tevreden hypotheekklanten

Wij hebben in 2023 het beleid 'Actief Klantbeheer' doorontwikkeld. Hierbij gaan wij hypotheekklanten benaderen die binnen 10 jaar een specifieke gebeurtenis meemaken, zoals pensioen of einde looptijd hypotheek. Door hypotheekklanten op tijd te benaderen, kunnen ze actie ondernemen en problemen voorkomen. Dit jaar staat de implementatie op de planning.

ESG-ambitie E

In 2030 een CO₂-neutrale DMFCO-organisatie

In 2023 hebben wij in kaart gebracht welke verbetering er mogelijk zijn om ons kantoorpand verder te verduurzamen. De concrete uitrol van dit plan staat gepland voor 2024. Tevens worden de leaseauto's van DMFCO de komende jaren vervangen door elektrische auto's. In 2023 zijn 3 van de 4 leaseauto's al hybride (1 auto) of elektrisch (2 auto's).

ESG-ambitie F

Uitbestedingspartijen stimuleren tot actie op het gebied van ESG

Wij hebben regelmatig gesprekken met onze uitbestedingspartijen. In de tweede helft van 2023 gaan wij verder in gesprek met Stater over hun duurzaamheidsambities voor hun eigen organisatie inclusief het rapporteren van hun CO₂-uitstoot.

ESG-ambitie G

Een stimulerende werkomgeving voor elke medewerker

Het medewerkerstevredenheidonderzoek (MTO) is weer afgenomen in mei. Werken bij DMFCO krijgt gemiddeld een 7,8. Vooral de aandacht en zorg voor medewerkers worden als positief ervaren. Communicatie blijft een aandachtspunt voor het management. Daarnaast hebben 23 medewerkers in 2023 deelgenomen aan een opleidingstraject om hun inhoudelijke en sociale vaardigheden verder te ontwikkelen. Deze opleidingen lopen door tot begin 2024.

Wij streven ernaar om het rapport over 2023 vroeger in het jaar te publiceren zodat er een duidelijkere jaarcyclus ontstaat.

Over dit rapport

Toelichting CO₂-berekeningen

Het effect van de door DMFCO gefinancierde energiebesparingsmaatregelen op de Carbon Footprint is als volgt berekend: om een volledig beeld te krijgen van onze ecologische voetafdruk, berekenen wij de CO₂-uitstoot van alle woningen met een MUNT-hypothek. Deze berekening is gebaseerd op relevante factoren, zoals het energielabel en de oppervlakte van elke individuele woning. Door de gemiddelde CO₂-uitstoot per energielabel te bepalen en dit te vermenigvuldigen met de oppervlakte van de woning, kunnen wij een geschatte jaarlijkse CO₂-uitstoot per individuele woning vaststellen.

Voor de berekening van de CO₂-uitstoot van ons kantoor zijn de omrekenfactoren van www.co2emissiefactoren.nl gebruikt, opgesteld door het initiatief van Milieu Centraal, Stimular, SKAO, Connekt en de Rijksoverheid. Ieder jaar wordt deze lijst geactualiseerd door een panel van experts op basis van de meest recente inzichten.

- Omrekenfactor elektriciteit: 0,40 KgCO₂/kWh
- Omrekenfactor gas: 1,78 KgCO₂/Nm³

Disclaimer

De ter beschikking gestelde informatie en analyses zijn verkregen of afgeleid van bronnen waarvan DMF Investment Management (DMFCO) meent dat deze betrouwbaar zijn ten tijde van verspreiding van onderhavige informatie. Geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid wordt door DMFCO aanvaard ten aanzien van de juistheid of compleetheid van de informatie, die onderhevig is aan aanpassing zonder aankondiging. DMFCO aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade als gevolg van het gebruik van gepresenteerde cijfers en informatie.



DMFCO

Asset Management

ESG rapport 2022

Bijdragen aan een duurzame en leefbare wereld



COLOFON

DMFCO Asset Management
Bezuidenhoutseweg 16b
2594 AV Den Haag

www.dmfco.nl

info@dmfco.nl

[in /company/dmfco/](https://www.linkedin.com/company/dmfco/)

September 2023

Ontwerp
Thirty-first design