



Asset Management

ESG rapport 2023

Bijdragen aan een duurzame en leefbare wereld



Voorwoord

ESG (Environmental, Social, Governance) is een integraal onderdeel van onze bedrijfsvoering. Voor ons betekent dit dat wij beleid hebben dat rekening houdt met het milieu, de maatschappij en behoorlijk bestuur. Dit geldt zowel voor het vermogensbeheer door DMFCO Asset Management als voor het verstrekken van hypotheekleningen door MUNT Hypotheken.

In dit ESG-jaarrapport lichten wij onze ESG-ambities toe en vertellen wij wat wij in het afgelopen jaar hebben gedaan om hier invulling aan te geven. Ook blikken we kort vooruit. Maar eerst bespreken we wat ESG voor ons betekent. Dit doen we met Rogier van der Hijden, Algemeen Directeur DMFCO.

Wat betekent ESG voor DMFCO en MUNT?

“ESG heeft zich afgelopen jaren ontwikkeld van een verplicht nummer naar één van de belangrijkste beleggingscriteria. Wij vinden dat een goede ontwikkeling. Vanaf de start van DMFCO en MUNT hebben wij gewerkt vanuit een stakeholdermodel. Zo gaan drie van onze vijf kernwaarden over onze stakeholders. Maatschappelijk verantwoord ondernemen zit dus in ons DNA. We maken ons ook grote zorgen over de opwarming van de aarde. Reden genoeg om ons vol in te zetten voor onze investerings- en hypotheeklenkers én de maatschappij.”

Wat ziet DMFCO als de grootste ESG-uitdaging?

“Wij ervaren het vertalen van onze ambities naar echte impact als de grootste ESG-uitdaging. Zo zouden wij graag zien dat al onze hypotheeklenkers gebruikmaken van de diverse mogelijkheden om hun woning te verduurzamen en daarmee een concrete bijdrage leveren aan de vermindering van de CO₂-uitstoot.”



Daarnaast heeft de toegenomen aandacht voor ESG geleid tot een vloed aan wet- en regelgeving en tot een veelvoud aan keurmerken. We hopen dat deze toegenomen aandacht bijdraagt aan het verduurzamen van onze maatschappij."

Hoe wordt ESG concreet gemaakt?

"Als het gaat om *environmental* is onze doelstelling het reduceren van de uitstoot van onze eigen organisatie én van de woningen die wij financieren. De uitstoot van onze eigen organisatie kunnen we direct beïnvloeden. Voor 2030 willen we die teruggebracht hebben naar nul. Afgelopen jaar hebben we daarom een analyse gemaakt van te nemen maatregelen om het energieverbruik van ons kantoor te verminderen. Op dit moment (voorjaar 2024) zoeken we een installateur die dit kan uitvoeren. Daarnaast blijven we onze medewerkers stimuleren om met de trein te reizen, hebben we een fietsenplan opgezet en nemen we maatregelen zoals het elektrificeren van ons wagenpark.

Uitdagender is onze doelstelling om de CO₂-uitstoot van de woningen die wij financieren terug te brengen naar nul. Dat vereist grote financiële investeringen, verdere technologische innovatie en is complex in de uitvoering. En als kers op de taart zitten wij niet direct aan het stuur: wij zijn namelijk niet de eigenaar van de woning. In de afgelopen jaren hebben we ons daarom gefocust op een drietrapsraket:

1. we informeren hypotheekklanten over de voordelen van het verduurzamen van hun woning en stimuleren hen om maatregelen te nemen;
2. we bieden hypotheekklanten vervolgens handvatten om die maatregelen ook daadwerkelijk te nemen; en
3. we maken financiering voor en uitvoering van verduurzaming zo laagdrempelig mogelijk beschikbaar.

We merken dat deze aanpak werkt. Tegelijkertijd gaat het ons niet snel genoeg. In 2024 starten we daarom een actie om hypotheekklanten te stimuleren om minder energie te gebruiken, door ze bewust te maken van hun verbruik."

Gaat het dan alleen over de 'E'?

"Alhoewel wij de opwarming van de aarde als een van de grootste maatschappelijke uitdagingen zien, vinden we de onderwerpen *social* ('S') en *governance* ('G') ook zeer belangrijk. Het goede nieuws is dat we ook hier goed op koers liggen. Zo bieden we hypotheek aan die we ook aan onze beste vriend(in) zouden aanraden en zijn de voorwaarden van MUNT Hypotheken eerlijk, transparant en begrijpelijk. En als een hypotheekklant in een lastige situatie zit, zetten we extra stappen om de klant te helpen. Op het gebied van governance is ons uitgangspunt dat we onze beleggers transparant informeren over (de risico's van) hun investering. Daarnaast geven we ze zoveel mogelijk controle over hun investering.

We werken met oog voor milieu, sociaal beleid en behoorlijk bestuur. We zoeken elke dag naar dat extra stapje dat wij nog kunnen zetten. Op die manier dragen we zorg voor onze maatschappij en onze stakeholders, en doen we ons uiterste best om een positieve bijdrage te leveren aan het klimaatprobleem."



Nieuwsgierig naar wat wij afgelopen jaar hebben gedaan op ESG-gebied? Lees dan snel verder. Heeft u nog ESG-suggesties of ideeën? Dan horen wij dat graag!

Rogier van der Hijden

Algemeen Directeur DMFCO
vanderhijden@dmfco.nl

In dit rapport

Voorwoord.....	2
ESG-ambities.....	5
Mijlpalen afgelopen jaren.....	8
Acties en resultaten 2023.....	9
Blik op de toekomst	18
Over dit rapport	20
Colofon.....	21

ESG-ambities



- A** De hypotheekverstrekker die het verschil maakt op het gebied van duurzaamheid
- B** Transparante communicatie en behoorlijk bestuur
- C** Zo veel mogelijk tevreden hypotheekklanten
- D** Het voorkomen van langdurige betalingsachterstanden en gedwongen woningverkoop
- E** Actieve dialoog met uitbestedingspartners over dienstverlening en ESG
- F** Streven naar een CO₂-neutrale organisatie
- G** Een stimulerende werkomgeving voor elke medewerker

ESG-ambities

Wij voelen een grote verantwoordelijkheid voor het milieu en onze de maatschappij. Daarom hanteren wij parallel aan onze **vijf DMFCO-bedrijfsambities** in ons ESG-beleid een **zevental ESG-ambities**. In dit hoofdstuk hebben wij beide ambities aan elkaar gekoppeld en verder uitgewerkt.

1. De beste Nederlandse hypotheekverstrekker

ESG-ambitie A

De hypotheekverstrekker die het verschil maakt op het gebied van duurzaamheid

Wij spannen ons maximaal in om onze hypotheekklanten te helpen hun woning te verduurzamen. Zo informeren we onze hypotheekklanten over de mogelijkheden en stimuleren we ze energiebesparende maatregelen te nemen. Uiteindelijk moet dit, in overeenstemming met de afspraken uit het Klimaatakkoord, leiden tot een CO₂-neutrale hypotheekportefeuille in 2050. Wij blijven ons hier dan ook volledig voor inzetten. Wel verwachten wij dat dit, door de grote maatschappelijke impact van de transitie, financieel en technisch alleen haalbaar is als de overheid een actieve en sturende rol neemt. Ook zal voortdurende technologische innovatie noodzakelijk zijn.

2. Meer dan tevreden pensioenfondsen en andere institutionele investeerders

ESG-ambitie B

Transparante communicatie en behoorlijk bestuur

Onze investeerders zijn voor de lange termijn aan ons verbonden, waardoor een goede relatie essentieel is. Dat betekent transparante en open communicatie over ons beleid, behaalde resultaten en diverse ontwikkelingen binnen de organisatie. Ook ondersteunen we onze beleggers met onze ESG-rapportage, door het bespreken van klimaatrisico's en het uitleggen van door ons gebruikte modellen en methodes.



Daarnaast hechten we veel waarde aan persoonlijk contact met onze investeerders. Zo proberen we elke investeerder, naast de reguliere bijeenkomsten, ook minimaal één keer per jaar 1-op-1 te spreken. Verder bieden we onze investeerders zoveel mogelijk flexibiliteit in het beheer van hun portefeuille, bijvoorbeeld door ze de mogelijkheid te bieden om op- en af te bouwen of te pauzeren.

3. Eerlijke en transparante producten voor consumenten

MUNT Hypotheken biedt een eerlijke en transparante hypotheek die geschikt is voor het grootste deel van de woningbezitters. Aangezien een hypotheek vaak de grootste financiële beslissing is in het leven van een consument, maken wij het niet onnodig lastig met kleine lettertjes en uitzonderingen. We bieden gewoon een goede hypotheek aan. We hebben een sociaal beleid opgesteld waarbij het uitgangspunt is dat wij onze hypotheekklanten behandelen zoals wij zelf ook behandeld willen worden. Bij vragen en/of klachten reageren we dus snel, hebben we persoonlijk contact en proberen we samen tot de beste oplossing te komen.

ESG-ambitie C

Zo veel mogelijk tevreden hypotheekklanten

Wij streven continu naar het verder verbeteren van onze dienstverlening. Dit geldt zowel tijdens het aanvraagproces als in de beheerfase. Wij weten dat er tijdens de looptijd van de hypotheek veel kan veranderen in het leven van een klant. Denk bijvoorbeeld aan werkloos worden of scheiden van je partner. Wij willen onze hypotheekklanten zoveel mogelijk ondersteunen in deze vaak lastige situaties.

Om onze dienstverlening te verbeteren, meten we continu de tevredenheid van onze hypotheekklanten op basis van een Net Promotor Score (NPS) en vragen hen om verbeteringsuggesties. Deze verbeteringsuggesties implementeren we waar mogelijk in onze dienstverlening.

ESG-ambitie D

Het voorkomen van langdurige betalingsachterstanden en gedwongen woningverkoop

MUNT Hypotheken hanteert twee verschillende vormen van het beheren van achterstanden. Zo doen we ons best om betalingsproblemen te voorkomen door onze hypotheekklanten proactief te informeren over mogelijke toekomstige veranderingen in de betaalbaarheid van hun hypotheek.

Het kan natuurlijk voorkomen dat een hypotheekklant desondanks in een betalingsachterstand raakt. In dat geval kijken we samen met de hypotheekklant hoe de achterstand kan worden ingehaald, maar ook hoe deze in de toekomst vermeden kan worden. Onze eigen Bijzonder Beheer afdeling voert een snelle en persoonlijke benadering om betalingsachterstanden zo snel mogelijk op te lossen. Hierbij streven we altijd naar woningbehoud voor de hypotheekklant. Mocht dat niet mogelijk zijn, dan zoeken we naar een optimale financiële oplossing voor beide partijen.

4. Operationele efficiëntie combineren met best practices

Wij richten onze processen zo efficiënt mogelijk in voor zowel de consument als de onafhankelijke adviseur. Wij werken daarvoor enkel met gerenommeerde partijen en bewezen technologieën. Daarnaast kijken we ook naar onszelf en richten wij ons op een zo duurzaam mogelijke bedrijfsvoering.

ESG-ambitie E

Actieve dialoog met uitbestedingspartners over dienstverlening en ESG

Onze verantwoordelijkheid strekt verder dan alleen onze organisatie. Daarom voelen wij ons ook verantwoordelijk voor de manier waarop onze uitbestedingspartners hun dienstverlening vormgeven. Dat geldt bijvoorbeeld voor de kwaliteit en snelheid van de dienstverlening, maar ook voor ESG-aspecten binnen hun bedrijfsvoering.

Wij dagen onze uitbestedingspartners dan ook uit om te rapporteren over hun sociale beleid, CO₂-uitstoot en toekomstige plannen om de diverse ESG-aspecten (verder) te integreren in hun bedrijfsvoering. Dit geldt met name voor Stater (hypotheekadministratie) en Intertrust (fondsadministratie), onze grootste uitbestedingspartners.

ESG-ambitie F

Streven naar een CO₂-neutrale organisatie

Naast het doel van een CO₂-neutrale hypotheekportefeuille in 2050, streven wij ook naar een zo duurzaam mogelijke bedrijfsvoering. Om als organisatie in 2030 CO₂-neutraal te zijn, monitoren we onze uitstoot zo precies mogelijk. Daarnaast moeten wij elk jaar een stap zetten in het verduurzamen van ons bedrijf. Dit verschilt van kleine aanpassingen zoals reductie van afval en gebruik van duurzamere producten tot het verduurzamen van het kantoorpand. Naast een CO₂-neutrale organisatie, kijken wij ook naar hoe wij kunnen bijdragen aan biodiversiteit rondom ons kantoor.

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. Hierbij streven we naar een stimulerende en veilige werkomgeving waarin iedereen zichzelf kan zijn, zich op zijn of haar gemak voelt en met een tevreden gevoel naar huis gaat. 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. Wij toetsen de tevredenheid van onze medewerkers regelmatig en implementeren eventuele suggesties om hun tevredenheid verder te verhogen.



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:

- 2023: Samenwerking met 'De Energiebespaarders'.
- 2022: Implementatie Hypotheekcheck en uitrol actief klantbeheer.
- 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 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.
- 2014: Oprichting DMFCO en MUNT.



Acties en resultaten 2023

Hieronder lichten wij per ESG-ambitie toe wat wij in 2023 hebben gedaan en wat het behaalde resultaat is.

ESG-ambitie A:

De hypotheekverstrekker die het verschil maakt op het gebied van duurzaamheid

Adviseurs activeren om verduurzaming te bespreken met hypotheekklanten

Wij stimuleren hypotheekadviseurs om woningverduurzaming te bespreken in hun adviesgesprek. Daarom gaan wij regelmatig met hen in gesprek over het belang van verduurzaming voor de consument. Daarnaast vragen we ook naar mogelijke verbeteringen op dit gebied binnen ons product. Dit heeft er onder andere toe geleid dat wij, onder bepaalde voorwaarden, houten woningen en woningen met biobased isolatiemateriaal accepteren. Ook informeren wij hypotheekadviseurs via ons online kennisplatform www.kop-munt.nl over actuele hypotheekthema's zoals verduurzamen.

Hypotheekklanten actief informeren over (de voordelen van) verduurzaming

Ook na het afsluiten van de hypotheek proberen wij hypotheekklanten te stimuleren tot het verduurzamen van hun woning. Zo informeren wij ze actief over verduurzaming en de mogelijkheid om Energiebesparende Maatregelen (EBM) te financieren via hun hypotheek of met het Energiebespaarbudget (EBB). Afgelopen jaar hebben wij onze bestaande hypotheekklanten tweemaal geïnformeerd over verduurzamen: in de digitale eindejaarsnieuwsbrief en in de bijlage bij de digitale jaaropgave over 2023. De aandacht ging daarin naar het online aanvragen van het EBB, de voordelen van verduurzamen en de nieuwe samenwerking met De Energiebespaarders.



Om de communicatie met onze hypotheekklanten te optimaliseren, hebben wij het afgelopen jaar onderzoek laten doen naar duurzaamheidscommunicatie. Hierbij hebben we waardevolle inzichten gekregen in de verschillende vormen van communicatie en de effectiviteit daarvan.

Samenwerking met De Energiebespaarders voor duurzaamheidsadvies

De bestaande woningvoorraad verduurzamen draagt sterk bij aan het behalen van de benodigde CO₂-reductie. Daarom zijn wij het afgelopen jaar een samenwerking aangegaan met 'De Energiebespaarders'. Dit is een online platform waar woningeigenaren terecht kunnen voor I) onafhankelijk advies op maat waarbij hypotheekklanten direct inzicht krijgen in verduurzamingsmogelijkheden, II) het coördineren van installaties door erkende en gecertificeerde installateurs en III) hulp bij het aanvragen van subsidies. Via deze samenwerking krijgen alle MUNT hypotheekklanten een gratis verduurzaamadvies ter waarde van 189 euro.

Wegnemen financieringsdrempels voor verduurzamingsmaatregelen

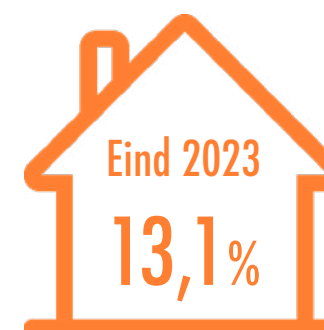
Bij het berekenen van de financieringslast kan bij de inkomensstoets een bedrag tot 9.000 euro buiten beschouwing blijven als dat besteed wordt aan energiebesparende maatregelen. Wanneer een hypotheekklant een energieneutrale woning of een 'nul-op-de-meter-woning' koopt, mag er, respectievelijk 15.000 euro en 25.000 euro, buiten de berekening van de financieringslast worden gelaten. Hypotheekklanten hebben ook de mogelijkheid om via ons klantportaal het Energiebespaarbudget (EBB) aan te vragen. Om ook in dit proces drempels weg te nemen, hebben wij hier een sterk vereenvoudigd proces voor ingericht dat als extra voordeel heeft dat bestaande hypotheekklanten, onder bepaalde voorwaarden, geen advies-, notaris-, en taxatiekosten hoeven te betalen.

Resultaat: 6.5% afname van de CO₂-uitstoot van de hypotheekportefeuille

Door op een effectieve en actieve manier onze hypotheekklanten te informeren over (de voordelen van) verduurzamen en tevens de financieringsdrempels weg te nemen hebben wij van begin 2019 tot eind 2023 een reductie in CO₂-uitstoot van 6,5% in onze portefeuille gerealiseerd (berekenningsmethodiek in het laatste hoofdstuk van dit rapport).

De reductie in CO₂-uitstoot is het resultaat van alle energiebesparende maatregelen die met een MUNT-hypotheek zijn gefinancierd. Eind 2023 bestond 13,1% van de portefeuille uit een hypotheek met financiering voor EBM of EBB. Dit houdt in dat er meer dan 203 miljoen euro is gebruikt of gereserveerd voor energiebesparende maatregelen. Ook hebben bijna duizend hypotheekklanten een verduurzaamadvies aangevraagd via De Energiebespaarders. Het is belangrijk om te beseffen dat 87% van de woningeigenaren verduurzaming van de woning uit eigen middelen betaalt (bron: AFM). Aangezien het effect van verduurzamen vanuit eigen middelen niet is meegenomen in onze berekening, is deze slechts een conservatieve schatting. De verwachting is dan ook dat de afname van de CO₂-uitstoot van de hypotheekportefeuille groter is dan dat wij rapporteren.

2023 | Energiebesparende Maatregelen (EBM)



... van portefeuille is hypotheek met EBM



... gereserveerd of gebruikt voor EBM

ESG-ambitie B:

Transparante communicatie en behoorlijk bestuur

Actieve dialoog voeren met investeerders over verbetering van de dienstverlening

Ook het afgelopen jaar hebben wij actief gesproken met onze investeerders over een breed scala aan onderwerpen. Denk hierbij aan ontwikkelingen in hun portefeuille, marktontwikkelingen en eventuele verbeteringen in onze dienstverlening. Om het persoonlijke en open karakter van ons contact met onze investeerders in stand te houden, plannen we naast reguliere overleggen (minimaal vijf keer per jaar), ook minimaal eens per jaar een fysieke ontmoeting.

Actieve dialoog voeren met investeerders over het verbeteren van de (ESG) dienstverlening

Ook voor onze investeerders is ESG een belangrijk thema. Daarom hebben we dit jaar met alle investeerders hier diverse malen over gesproken. In deze gesprekken bespreken we naast de maandelijkse ESG-rapportage, ook relevante ESG-ontwikkelingen zoals publicaties over klimaatrisico's en nieuwe modellen en methodieken voor bijvoorbeeld het bepalen van de uitstoot van de portefeuille. Deze gesprekken helpen ons het ESG-beleid verder vorm te geven op een manier die aansluit bij de wensen van onze investeerders. Daarnaast helpt het ons ook in het verbreden van onze kennis op dit gebied. Uiteindelijk worden deze gesprekken teruggekoppeld naar onze ESG-werkgroep. Deze groep is vervolgens verantwoordelijk om de uitkomsten om te zetten in concrete acties.

ESG verankeren in de organisatie

Om onze ESG-activiteiten te stroomlijnen en te verbeteren, is de ESG-werkgroep verder uitgebreid in 2023. De werkgroep bestaat uit een brede groep medewerkers,

zowel van DMFCO als MUNT en inclusief leden van het management. Dit zorgt voor een duidelijk en snel besluitvormingsproces en voor een door de breed gedragen ESG-beleid. Wij zorgen er ook voor dat alle medewerkers op de hoogte blijven van de belangrijkste ontwikkelingen op ESG-gebied. Zo krijgen medewerkers van verschillende afdelingen een 'SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation) Awareness course'. Inzichten in de gevolgen van de SFDR en andere relevante Europese regelgeving worden regelmatig binnen de hele organisatie op een laagdrempelige manier gedeeld, bijvoorbeeld via lunchpresentaties of strategiesessies.

Resultaat: verbeterde (ESG) dienstverlening aan onze investeerders

Naar aanleiding van gesprekken met investeerders hebben wij al meerdere verbeteringen doorgevoerd in onze dienstverlening. De belangrijkste verbetering van het afgelopen jaar is het opstellen van een standaardprocedure voor portefeuilletransacties ter bevordering van liquiditeit op het platform. Dankzij ons gestandaardiseerde proces, waarin alle stappen vooraf bekend zijn en de juridische documentatie aanwezig is, zijn wij in staat geweest om een viertal transacties efficiënt uit te voeren.

Ook hebben we onze investeerders verder inzicht gegeven in ESG gerelateerde onderwerpen, zoals klimaatrisico's. Naast het behandelen van ESG als terugkerend onderwerp in de reguliere kwartaalmeetings, hebben we ook een aanvullend whitepaper geschreven over 'duurzaamheid'. In deze whitepaper geven we een update over de stand van zaken in de Nederlandse woningmarkt, initiatieven vanuit de overheid en belangrijkste toekomstige stappen. Om onze beleggers een compleet inzicht te geven in de ontwikkelingen op ESG-gebied binnen DMFCO, hebben we in 2023 ons eerste ESG-jaarverslag gepubliceerd.

ESG-ambitie C:

Zo veel mogelijk tevreden hypotheekklanten

Klantonderzoek naar verbetermogelijkheden in onze dienstverlening

Wij streven naar een zo goed mogelijke dienstverlening voor onze hypotheekklanten. Daarbij zetten wij in op een sociale en persoonlijke aanpak. Wij willen op een verantwoorde manier, onze hypotheekklanten voorzien van een goede hypotheek die aansluit bij hun wensen. Hierbij vinden wij het belangrijk dat ons product toegankelijk is voor alle consumenten, de voorwaarden duidelijk en begrijpelijk staan beschreven en hypotheekklanten kunnen rekenen op een eerlijk product met een goede prijs. Nu en in de toekomst.

Om onze dienstverlening te waarborgen, en waar mogelijk ook te verbeteren 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: tevreden hypotheekklanten

Met het waarborgen van onze huidige dienstverlening en de uitbreiding ten opzichte van actief klantbeheer, streven wij naar een zo optimaal mogelijk bediening van onze hypotheekklanten. Om er zeker van te zijn of onze dienstverlening inderdaad op orde is, vragen wij onze hypotheekklanten ook actief naar verbetermogelijkheden.

Van de bijna 4.000 hypotheekklanten die in 2023 ons klanttevredenheidsonderzoek hebben ingevuld kregen we gemiddeld een 8,7. Van hypotheekklanten die hun hypotheek bij ons hebben afgesloten krijgen wij gemiddeld het cijfer 8,6 (NPS +56). Hypotheekklanten die in 2023 te maken hadden met de afdeling Bijzonder Beheer gaven ons gemiddeld een 8,8 (NPS +62). Hypotheekklanten die te maken hebben gehad met een overlijdensgeval geven ons gemiddeld een 8,6 met een NPS van +62.

Dankzij het actief vragen naar verbeteringen, hebben wij het afgelopen jaar diverse verbeteringen doorgevoerd zoals het accepteren van Inkomensbepaling Loondienst (IBL). Ook is het proces ten aanzien van de verhuisregeling versimpeld en zijn er diverse procesmatige verbeteringen aangebracht, zoals een meekijkfunctie voor de overgebleven partner bij overlijden en koppelingen met iDIN en e-adviseur. Daarnaast zijn tekstuele verduidelijkingen doorgevoerd, zoals het benoemen van de mogelijkheden bij 'De Energiebespaarders' in het klantportaal.

2023 | Hoge klanttevredenheid

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



Afsluiten hypotheek



Bijzonder Beheer



Nabestaandendesk

ESG-ambitie D:

Het voorkomen van langdurige betalingsachterstanden en gedwongen woningverkoop

Hulp bieden en snelle opvolging bij (problematische) betalingsachterstanden

Wij voeren het proces ten aanzien van betalingsachterstanden (Bijzonder Beheer) van de hypotheek zelf uit. Hierbij geldt dat de hypotheekklant leidend is en procedures niet overheersen. Zo behouden we een persoonlijke aanpak. Dit geldt in het bijzonder op momenten dat het leven anders loopt dan verwacht, zoals bij werkloosheid, scheiden of het overlijden van een partner.

Bij het ontstaan van een achterstand streven wij naar een zeer snelle opvolging. Zo ontvangen hypotheekklanten na het optreden van een betalingsachterstand direct een e-mail waarbij ze worden geattendeerd op hun betalingsachterstand. Ze krijgen de mogelijkheid de achterstand direct te herstellen op een laagdrempelige manier. Als er geen reactie komt op deze e-mail, nemen wij telefonisch contact op met de desbetreffende hypotheekklanten. In dit telefoongesprek gaan we samen na of er sprake is van structurele betalingsproblemen en of (financiële) hulp nodig is. Indien gewenst kunnen we een budget- of jobcoach inschakelen.

Dankzij deze benadering van betalingsachterstanden hebben wij in het afgelopen jaar samen met onze hypotheekklanten steeds een oplossing weten te vinden. Bij slechts een handvol klanten is gekeken naar de vrijwillige verkoop van de woning.

Actieve klantmonitoring om betalingsproblemen te voorkomen

Wij hebben ons als doel gesteld om betalingsproblemen en gedwongen verkopen te voorkomen door klanten die in de problemen (dreigen te) komen alle mogelijke hulp en bijstand te bieden. Met behulp van ons actief klantbeheer, willen wij onze hypotheekklanten proactief informeren over mogelijke toekomstige veranderingen

in de betaalbaarheid van hun hypotheek. Voorbeelden van de veranderingen zijn I) het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd binnen 10 jaar, II) einde hypotheekrenteaf trek binnen 10 jaar, III) einde rentevaste periode binnen 5 jaar en IV) einde economische looptijd binnen 10 jaar.

Om hypotheekklanten een beter inzicht te geven in de betaalbaarheid van hun hypotheek, bieden wij de Hypotheekcheck aan. De Hypotheekcheck is een slimme online tool waarmee op een laagdrempelige manier inzicht verkregen kan worden 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.

“Betalingsproblemen op een duurzame en persoonlijke manier oplossen”

“Binnen het team Bijzonder Beheer streven wij ernaar dat al onze hypotheekklanten stressvrij in hun huis kunnen wonen. Ik heb dan ook dagelijks contact met hypotheekklanten om te beoordelen waar de betalingsproblemen vandaan komen en wat de beste oplossing is. Vaak is de oplossing snel gevonden, maar soms vereist het probleem ook maatwerk, zoals het inschakelen van een budgetcoach of jobcoach. Het blijft een bijzonder moment, wanneer ik zie dat de hypotheekklant zijn of haar (financiële) zaken weer op orde heeft.”

Ramona Haaring
Teamleider Bijzonder Beheer

Implementatie van een nieuw bijzonder beheersysteem

Met het in het beheer nemen van softwaresysteem 'Case Control', hebben we ons bijzonder beheerproces verder weten te optimaliseren. Het systeem wordt dagelijks bijgewerkt met de meest recente informatie van Stater en omvat procesautomatisering om ervoor te zorgen dat het juiste proces wordt gevolgd.

Daarnaast bevat het diverse kwaliteitscontroles voor de uitvoering van het bijzonder beheerproces, zoals:

- een dagelijkse controle van de volledigheid en juistheid van de gegevens van achterstallige betalingen;
- een geautomatiseerd proces van achterstallige betalingen waarbij alle dossiers met een betalingsachterstand worden behandeld; en
- een wekelijkse steekproefsgewijze controle van achterstallige dossiers om te controleren of het dossier volledig is en het juiste proces is gevolgd.

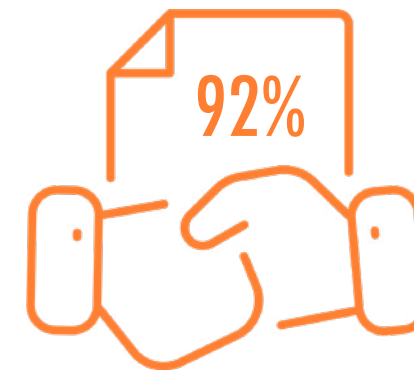
Resultaat: blijvend laag aantal betalingsachterstanden en hoog percentage woningbehoud

Als gevolg van de snelle opvolging bij betalingsachterstanden zien wij dat 92% van de betalingsachterstanden in 2023 binnen de eerste maand is hersteld. Helaas zien we ook dat de financiële situatie het inlopen van een achterstand niet altijd toelaat, waardoor hypotheekklanten meer tijd nodig hebben.

Over heel 2023 waren er in totaal slechts 46 (48 in 2022) hypotheekklanten waarbij de achterstand op enig moment drie maanden of langer was. Het proactieve beleid bij betalingsachterstanden heeft er verder toe geleid dat we sinds 2014 bij meer dan 90% van de hypotheekklanten met een langdurige achterstand (meer dan 3 maanden) de woning hebben kunnen behouden.

Sinds 2014 geldt daarnaast dat er slechts zes gedwongen verkopen hebben plaatsgevonden. In 2023 heeft er geen enkele gedwongen verkoop plaatsgevonden.

2023 | Lage betalingsachterstanden



... binnen 1 maand hersteld



... met meer dan 3 maanden achterstand

ESG-ambitie E:

Actieve dialoog met uitbestedingspartners over dienstverlening en ESG

Frequent overleg met uitbestedingspartners over de dienstverlening

Ons bedrijfsmodel is sterk geënt op het uitbesteden van bepaalde diensten aan professionele en betrouwbare partners. Alle diensten die worden uitbesteed zijn onderhevig aan ons uitbestedingsbeleid en zijn gebaseerd op een gedetailleerd overzicht van taken en verantwoordelijkheden. Omdat onze uitbestedingspartners een belangrijk onderdeel vormen van onze organisatie en daarmee een verlengde zijn van ons bedrijf, zijn wij zeer betrokken bij het optimaliseren van hun dienstverlening.

Op verschillende niveaus, van operatie tot directie, vanuit verschillende achtergronden en op verschillende frequenties is er veelvuldig contact met onze uitbestedingspartners. Zo gaat er geen dag voorbij zonder contact met Stater en is er wekelijks contact met Intertrust. Dit frequente overleg zorgt ervoor dat we gezamenlijk op constructieve wijze de dienstverlening aan onze investeerders en hypotheekklanten waarborgen en waar mogelijk verder verbeteren.

Uitbestedingspartijen stimuleren actie te ondernemen op het gebied van ESG

Onze verantwoordelijkheid houdt niet op bij onze eigen organisatie. Ook op het gebied van ESG gaan we de dialoog aan met onze uitbestedingspartners. Gelukkig zien wij dat onze uitbestedingspartners vanuit zichzelf ook al stappen zetten.

Onze grootste en belangrijkste uitbestedingspartner is Stater als verantwoordelijke voor de hypotheekadministratie. De ESG-ambities van Stater zijn verankerd in hun bedrijfsstrategie. Zo zijn ze druk bezig de CO₂-uitstoot van de bedrijfsvoering te monitoren en te verlagen, zetten ze zich in voor het vergroten van maatschappelijke

betrokkenheid onder collega's (bijvoorbeeld via vrijwilligerswerk onder werktijd) en stimuleren ze persoonlijke groei onder medewerkers. Daarnaast kijkt Stater ook naar hun eigen klanten, zoals wij. Hierbij is het van belang dat Stater een faciliterende rol inneemt in het ondersteunen van verduurzamingsinitiatieven vanuit geldverstrekkers.

Naast Stater, heeft ook Intertrust als financiële manager en administrateur van de hypotheekfondsen diverse duurzame ambities verankerd in hun strategie. Dit is onder andere terug te vinden in hun 'Diversity and Belonging Program', de verschillende 'Employee Resource Groups', het 'Gives Back program/volunteering programs' en het energiezuinige kantoorpand in Amsterdam. Verder zijn ze een samenwerking aangegaan met South Pole om hun scope 1, 2 en 3 emissies te bepalen.

Ook bij onze kleinere uitbestedingspartijen zien we mooie initiatieven. Deze gaan van de aansluiting bij de 'Green Web Foundation' ter begeleiding en ondersteuning van de energietransitie in de internetsector tot het hosten van websites op 100% hernieuwbare energie via Savvii.

Resultaat: een betrokken keten van uitbestedingspartners

Wij geloven dat we het verschil kunnen maken door samen met onze uitbestedingspartners op een constructieve manier te werken en actief het gesprek aan te gaan. Zo hebben we zowel met Stater als met Intertrust diverse keren gesproken over ESG en wat wij daar samen aan kunnen doen.

ESG-ambitie F:
Streven naar een CO₂-neutrale organisatie

Het monitoren van de CO₂-uitstoot van het DMFCO-kantoor

In 2023 hebben we het monitoren en verminderen van het energieverbruik van ons kantoor voortgezet. Ook zijn er gesprekken gevoerd met energieadviseurs om een plan op te stellen voor het verduurzamen van ons kantoorpand. Uit de metingen blijkt dat wij in 2023 61.252kWh aan elektra en 16.394m³ aan gas hebben verbruikt. Dit komt neer op 67.816kg CO₂-uitstoot ten opzichte van 72.751kg CO₂-uitstoot in 2023 (berekenningsmethodiek in laatste hoofdstuk). Onze prioriteit ligt nu voornamelijk bij het verlagen van bovengenoemde uitstootcijfers.

Daarnaast nemen wij windenergie af afkomstig van Nederlandse windparken, met een milieukeur van het zogeheten ‘Eneco’s Hollandse Wind energielabel’. Verder geldt dat onze energieleverancier deelneemt aan gecertificeerde projecten die onder de WWF Gold Standard vallen en CO₂-reductie tot doel hebben. Ook kijken we naar ons inkoopbeleid van materialen en etenswaren, en naar mogelijkheden om nog beter om te gaan met het (gescheiden) verwerken van ons afval.

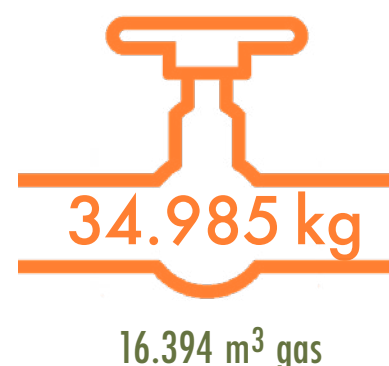
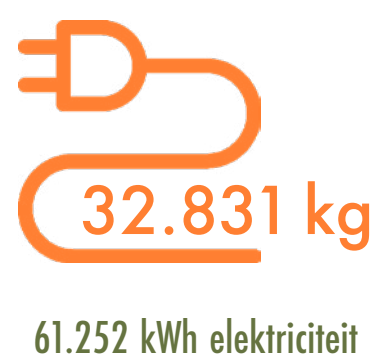
(Indirecte) uitstoot van woon-werkverkeer in kaart brengen

Naast het monitoren en verminderen van de directe CO₂-uitstoot hebben wij ook een rol in het verlagen van onze indirecte CO₂-uitstoot, bijvoorbeeld veroorzaakt door woon-werkverkeer.

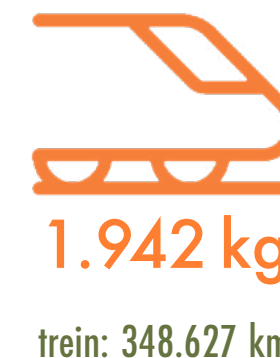
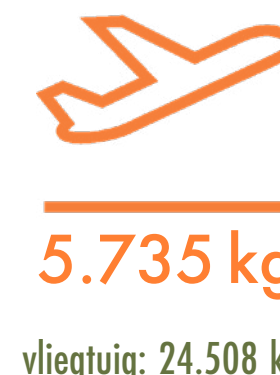
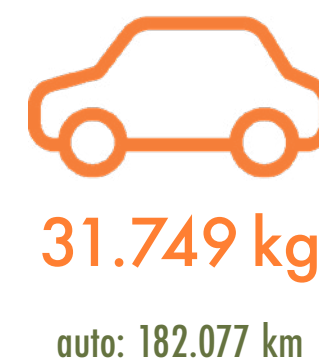
Om ervoor te zorgen dat we op een adequate manier deze indirecte uitstoot kunnen verminderen, is het van belang deze uitstoot allereerst in kaart te brengen. In 2023 hebben we hier extra aandacht aan besteed. Zo worden voortaan alle reizen gemonitord via declaraties en/of softwaresysteem Mobility Mixx en worden internationale reizen vastgelegd in een logbestand.

Dankzij onze kantoorlocatie dicht bij het station, een eersteklastreinabonnement voor al onze medewerkers, het beperkt aantal parkeerplaatsen bij kantoor en het fietsenplan, wordt de uitstoot door het woon-werkverkeer reeds sterk beperkt.

2023 | CO₂ uitstoot DMFCO kantoor



2023 | CO₂ uitstoot DMFCO verkeer



Resultaat: een lagere CO₂-uitstoot vanuit de organisatie

In 2023 zijn verdere stappen gezet in het monitoren en verminderen van ons (directe) energieverbruik. Voor het kantoorpand is er aanvullend onderzoek geweest om inzicht te krijgen in het totale energieverbruik en in het totale besparingspotentieel. Hier zijn diverse aanbevelingen uit voortgekomen, zoals een nieuw klimaatsysteem, het plaatsen van zonnepanelen en aanvullende isolatie.

De ondernomen acties met betrekking tot het monitoren van het woon-werkverkeer en buitenlandse reizen hebben geresulteerd in een goed inzicht in de uitstoot van deze posten.

Het verminderen van onze uitstoot ligt niet alleen in het aanpassen van ons kantoorpand of zicht houden op reisbewegingen. Een belangrijk derde aspect is ook bewustzijn creëren onder medewerkers: wij vragen van hen om na te denken over de impact van hun activiteiten en waar mogelijk duurzame keuzes te maken. Daarnaast hebben we het inkoopbeleid tegen het licht gehouden (focus op regionaal), zetten we stappen in afvalreductie (vervangen van bijvoorbeeld blikjes en koffiepads door duurzame alternatieven), scheiden we het afval (niet alleen op kantoor maar via IT-donations ook voor privé-artikelen), hebben 22 medewerkers deelgenomen aan het fietsenplan en streven we naar meer biodiversiteit door bijvoorbeeld het plaatsen van bijenkasten rondom ons kantoor.



ESG-ambitie G:

Een stimulerende werkomgeving voor elke medewerker

Het behouden van een prettige en veilige werkomgeving

Wij streven naar een werkomgeving waarin iedereen zichzelf kan zijn, zich op zijn of haar gemak voelt en met een tevreden gevoel naar huis gaat. We bieden we een eerlijk en marktconform salaris en spreken regelmatig met medewerkers over hun werkzaamheden en de werksfeer. In 2023 hebben we aanvullend gefocust op het belang van een veilige werksfeer. Mede hierom hebben we eind 2023 een interne HR-medewerker aangenomen en een drietal vertrouwenspersonen aangesteld (twee intern en één extern). Om een prettige werkomgeving te behouden, organiseren we ook diverse sociale evenementen zoals de jaarlijkse 'Mystery Trip', een sportdag in de zomer en een maandelijkse borrel.

Stimuleren van persoonlijke ontwikkeling en eigen verantwoordelijkheid

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

Om dit te realiseren hebben wij voor elke medewerker een 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 het bedrijf. Beide trajecten bestaan uit zes trainingsmomenten over een periode van anderhalf jaar.

Tevredenheid onder onze medewerkers monitoren en continu verbeteren

Elk half jaar voeren wij een samenwerkingsgesprek 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. Het management bespreekt de uitkomsten van het MTO eerst in kleinere groepen en vervolgens plenair om zo tot concrete verbeteringen te komen. De status van deze verbeteringen wordt vervolgens teruggekoppeld in de strategiesessies.

Resultaat: gemotiveerde medewerkers

In 2023 was de score van het MTO hoog met een 7,8, maar wel lager dan in 2022 (8,1). De belangrijkste aandachtspunten die terugkwamen waren communicatie vanuit het management, een duidelijke taakverdeling en een helder besluitvormingsproces. Gedurende 2023 is hier meteen op ingehaakt door onder andere elk kwartaal een strategiesessie te organiseren waarbij medewerkers mee worden genomen in de ontwikkelingen van het bedrijf, welke besluiten er zijn genomen en welke projecten worden uitgevoerd. Ook is begin 2024 het MT uitgebreid om een betere prioritering en afstemming en communicatie tussen de teams te waarborgen.

De eerste groep starters en doorstromers hebben hun programma afgerond (23 medewerkers). Beide programma's zijn als positief ervaren en feedback is gedeeld met het management. Dit wordt verwerkt in toekomstige programma's. Daarnaast zijn er dit jaar veel bedrijfsbrede trainingen en informatiesessies georganiseerd, bijvoorbeeld over de juridische aspecten van hypotheek, IT-security, het gebruik van AI en rente-instrumenten.

Blik op de toekomst

In de komende jaren zullen wij onze ESG-ambities verder vorm blijven geven. Hieronder kijken we alvast vooruit naar een aantal van onze activiteiten voor 2024.

ESG-ambitie A

De hypotheekverstrekker die het verschil maakt op het gebied van duurzaamheid

Wij willen onze hypotheekklanten in de komende jaren nog beter informeren over de verduurzamingsmogelijkheden van hun woning en de financiering hiervan. De samenwerking met 'De Energiebespaarders' is hier onderdeel van. Door zowel te informeren als financieringsdrempels weg te nemen, hopen wij het verduurzamen van de woning voor zoveel mogelijk hypotheekklanten zo simpel mogelijk te maken.

Daarnaast zijn we ook aan het onderzoeken hoe we onze hypotheekklanten meer inzicht kunnen bieden in hun energieverbruik, bijvoorbeeld met P1-meters.

Naast onze eigen inspanningen blijft het belangrijk dat de overheid een actieve en sturende rol inneemt. De nieuwe TRHK-regels gelden hierbij als een mooie eerste stap om verduurzamen via de hypotheek financieel aantrekkelijker te maken. Zo krijgen huishoudens de mogelijkheid om enerzijds meer te lenen voor een huis met een goed energielabel, anderzijds krijgen huishoudens woonachtig in een huis met een relatief slecht energielabel de mogelijkheid een hoger bedrag te lenen voor de aanschaf van energiebesparende maatregelen.



ESG-ambitie B

Transparante communicatie en behoorlijk bestuur

In 2024 verwachten we diverse verbeteringen aan te brengen in onze ESG-rapportage. Zo zal per 2024 in onze maandelijkse ESG-rapportage, ook over scope 1, scope 2 apart voor beleggers en de relevante PAI-indicatoren worden gerapporteerd. Daarnaast verwachten wij ons eigen funderingsrisicomodel te publiceren in 2024. Hierin geven we inzicht in de problematiek omtrent funderingen in Nederland.

We willen in 2024 ons ESG-rapport verder verbeteren door gebruik te maken van het daadwerkelijke verbruik van huishoudens. Met het daadwerkelijke verbruik kunnen we de uitstoot preciezer rapporteren aan onze investeerders. Daarnaast onderzoeken we de mogelijkheid onze hypotheekfondsen te classificeren als SFDR 8+.

ESG-ambitie C

Zo veel mogelijk tevreden hypotheekklanten

We hebben een plan van aanpak opgesteld om onze dienstverlening verder te verbeteren. In dit plan zijn concrete acties gekoppeld aan een breed scala aan onderwerpen, zoals het uitbreiden van de optionaliteiten in de online omgeving (MHO), extra aandacht voor een voorspelbaar en betrouwbaar proces (bijvoorbeeld door middel van digitalisering), en het opstellen van een beleid omtrent het beheer van bestaande klanten. In 2024 wordt verder aan de uitvoering van dit plan gewerkt.

ESG-ambitie D

Voorkomen van langdurige betalingsachterstanden en gedwongen woningverkoop

Met het in gebruiknemen van het systeem 'Case Control', hebben we ons bijzonder beheerproces verder weten te automatiseren en daarmee ook te optimaliseren. Voor 2024 is het doel het systeem nog beter aan te laten sluiten op de werkzaamheden van het team.

ESG-ambitie E

Uitbestedingspartijen stimuleren actie te ondernemen op ESG-gebied

In 2023 zijn we verder in gesprek gegaan met onze grootste uitbestedingspartijen Stater en Intertrust. Het doel is om deze gesprekken voort te zetten in 2024 en te concretiseren naar ESG-aspecten, waaronder het in kaart brengen van CO₂-uitstoot. Om het belang van ESG in een betrokken keten te benadrukken, publiceren we in 2024 ons engagement beleid dat aangeeft welk commitment wij vragen van onze uitbestedingspartijen met betrekking tot ESG-inspanningen.

ESG-ambitie F

Streven naar een CO₂-neutrale organisatie

In 2024 verwachten we officieel akkoord te geven op het doorvoeren van het verbeterplan voor ons kantoorgebouw. Dan zullen hopelijk de eerste maatregelen worden genomen om het pand te verduurzamen en toekomstbestendig te maken. Naast het verduurzamen en het monitoren van onze (in)directe uitstoot, blijven we onderzoeken waar we extra stappen kunnen zetten om onze uitstoot te verminderen. Ook willen we in 2024 onderzoeken op welke manier we een grotere bijdrage kunnen leveren aan de biodiversiteit rondom ons kantoor en bij onze hypotheekklanten.

ESG-ambitie G

Een stimulerende werkomgeving voor elke medewerker

In 2024 ronden alle drie de vertrouwenspersonen hun opleiding af. Zij zullen dan diverse sessies organiseren om met medewerkers in gesprek te gaan. Ook streven we ernaar een nieuwe groep starters en doorstromers in het komende jaar deel te laten nemen aan de gestandaardiseerd opleidingstrajecten. Daarnaast zal een speciaal programma voor 'vakmanschappers' worden opgezet en zullen er diverse interne trainingen en informatiesessies worden gehouden, bijvoorbeeld over de implicaties van DORA en WTP. Tot slot gaan we ook trainingen verzorgen op het gebied van ESG.

Over dit rapport

Toelichting CO₂-berekeningen

Het effect van de door ons gefinancierde energiebesparingsmaatregelen op de Carbon Footprint is zorgvuldig berekend. Om een volledig beeld te krijgen van onze ecologische voetafdruk, berekenen wij de CO₂-uitstoot van alle woningen met een MUNT-hypotheek. Deze berekening is gebaseerd op relevante factoren als 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 en vervoersmiddelen zijn de omrekenfactoren van www.co2emissiefactoren.nl gebruikt, zoals 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. Voor binnenlandse OV-reizen maken we gebruik van de gegevens vanuit Mobility Mixx.

- Omrekenfactor elektriciteit: 0,536 KgCO₂/kWh
- Omrekenfactor gas: 2,134 KgCO₂/Nm³
- Omrekenfactor benzine (middelgroot): 0,204 KgCO₂/km
- Omrekenfactor benzine (hybride): 0,144 KgCO₂/km
- Omrekenfactor elektrisch (gemiddelde stroommix): 0,067 KgCO₂/km
- Omrekenfactor brandstof onbekend (grootte onbekend): 0,193 KgCO₂/km
- Omrekenfactor vliegtuig (<700 km): 0,234 KgCO₂/km
- Omrekenfactor internationale trein (gemiddelde stroommix): 0,017 KgCO₂/kg

De omrekenfactor houdt rekening met zowel *tank-to-wheel* emissies als de *well-to-tank* emissies, ofwel het gebruik van de energiedrager (de productie van arbeid bijvoorbeeld de omzetting van elektriciteit in beweging) en de productie van de energiedrager (de processen bij de conversie van energiebron naar energiedrager).

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.

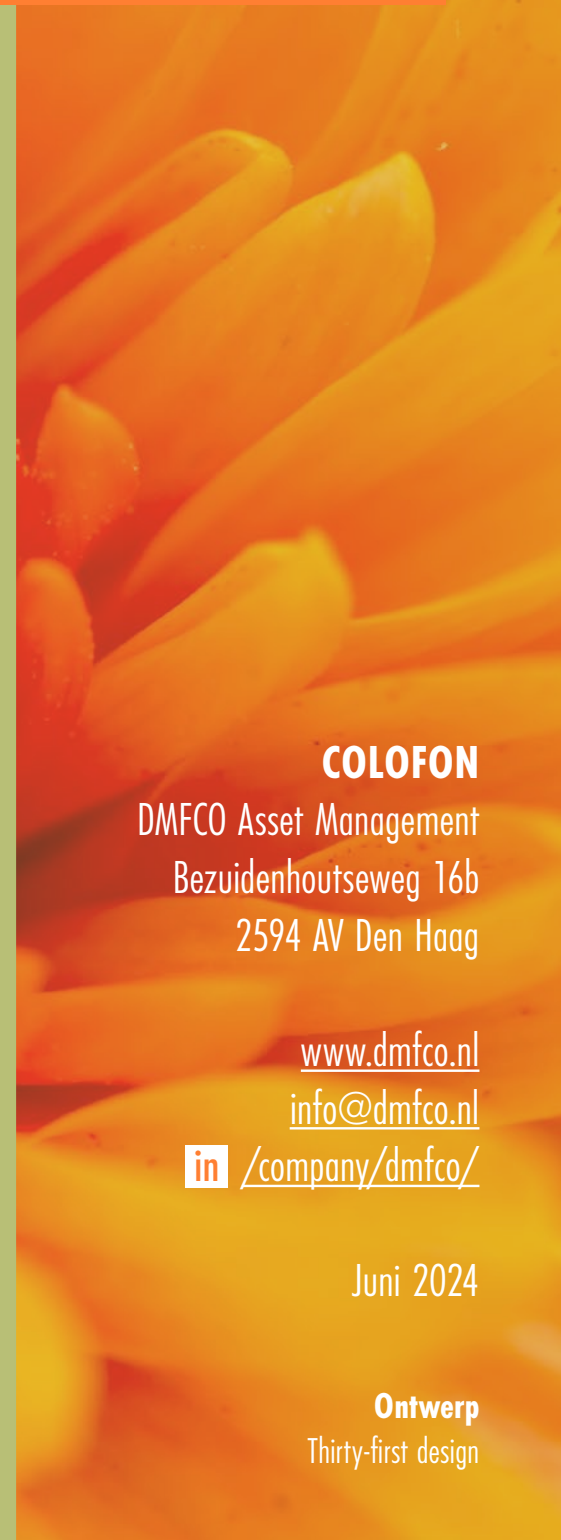




Asset Management

ESG rapport 2023

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/)

Juni 2024

Ontwerp
Thirty-first design