

A photograph of a modern, multi-story apartment building with a glass and steel facade. The building features several balconies with glass railings. A woman with blonde hair, wearing a black top and a patterned skirt, is standing on one of the balconies, looking out. The balconies are decorated with potted plants and outdoor furniture. The text "CSR-REDEGØRELSE 2017" is overlaid on the image in white and red.

CSR-REDEGØRELSE 2017

LOVPLIGTIG REDEGØRELSE FOR
SAMFUNDSANSVAR, JF. ÅRL § 99 A.



Indholdsfortegnelse

Lovpligtig redegørelse for samfundsansvar, jf. ÅRL § 99 a. (forside)	3
Kunder	4
Lejere og beboere.....	6
Klima- og miljøpolitik	7
Leverandør og menneskerettigheder	9
Medarbejdere	10
Bilag A – website: App DEAS 24syv	11
Bilag B – website: Oversigt over digitale selvbetjeningsløsninger	12
Bilag C – Etiske normer for ejendomsadministration.....	13
Bilag D – Certifikat: Servicenormen	26
Bilag E – website: Oversigt over nyhedsmails	27
Bilag F – website: Oversigt over vidensbank på deas.dk.....	28
Bilag G – website: Indkøbspolitik	28
Bilag H – website: Etisk regelsæt for leverandører	29
Bilag I – website: DEAS som arbejdsplads.....	30
Bilag J – website: Praktik i DEAS.....	31

Lovpligtig redegørelse for samfundsansvar, jf. ÅRL § 99 a. (forside)

Følgende redegørelse udgør en del af ledelsesberetningen i årsrapporten 2017 for Dane TopCo ApS koncernen, den underliggende Dane BidCo ApS koncern og den underliggende DEAS Holding A/S koncern, indeholdende det 100% ejede driftsselskab DEAS A/S.

I ovennævnte selskaber ønsker vi at drive forretning med udgangspunkt i kundernes behov og på et både profitabelt og bæredygtigt grundlag.

Det er vores ambition at gøre det, vi er dygtigst til, nemlig at administrere, servicere og udvikle ejendomme. Vi vil gøre det på en socialt ansvarlig måde, og vi ønsker at bidrage til det samfund og fællesskab, vi er en del af. Vi anser det som en investering i fremtiden at tage et ansvar for de sociale og miljømæssige effekter af vores forretning.

Vi bidrager også gerne til, at andre kan få det bedre – ikke blot i Danmark, men også i udlandet. Vi udvælger årligt en eller to større begivenheder eller områder, som vi støtter. I 2017 har vi støttet <http://www.danmarksindsamling.dk/>¹ og Musikkens Hus i Aalborg. Vi yder ikke støtte til enkeltpersoner eller idrætsforeninger.

¹ Link til: www.danmarksindsamling.dk

Kunder

I DEAS lægger vi vægt på langvarige og gensidige kunderelationer.

Uanset om der er tale om en professionel investor eller en bestyrelse i en mindre andelsbolig- eller ejerforening, skal vores kunder serviceres professionelt og med forståelse for deres individuelle behov.

Derfor er det en central målsætning at sikre, at vores ydelser, services og medarbejdere er tilgængelige for vores kunder gennem forskellige kanaler.

Som følge heraf har vi i 2017 bl.a. lanceret en ny og forbedret version af vores app DEAS 24syv². Den gør det endnu lettere for vores kunder, lejere og beboere at sende opgaver og spørgsmål til DEAS, om ejendomme vi administrerer. Vi udbyggede i 2017 også rækken af digitale selvbetjeningsløsninger på deas.dk³.

Vi tilbyder også vores kunde at benytte vores online kundeportal DEAS Property Insight, der giver digital adgang til data og rapportering. Derudover tilbyder vi telefonservices, møder, kundetilpassede rapporter, og vi er til stede i både Aarhus, Aalborg og København via vores tre afdelinger.

Vores tilgængelighed understøttes af vores landsdækkende servicecenter, der betjener kunder, beboere og lejere. Uden for åbningstid viderestilles til vores akutte døgnservice, så der altid er hjælp at hente.

Som andelsbolig-, ejer- eller grundejerforening, lejer samt beboer i en forening, der administreres af DEAS, har man desuden mulighed for at modtage post fra DEAS i e-Boks.

Vi har i DEAS i 2017 valgt at igangsætte et forløb, der skal certificere os med en 'ISAE 3402'-erklæring, som er en garanti for, at DEAS arbejder efter et bestemt sæt interne kontroller og forretningsgange. Det vil skabe værdi for vores kunder, som kan anvende erklæringen over for deres revision og derved vil opnå en mere effektiv og smidig revisions- og regnskabsproces.

På den måde kan vi imødekomme vores kunders mangfoldige behov og gøre det let at være kunde i DEAS.

Etiske normer for ejendomsadministration

Desuden er det væsentligt for os, at det, vi beskæftiger os med, gør vi ordentligt. Vi lægger vægt på, at tingene er rigtige første gang.

Alle kundeforhold er som minimum reguleret efter de til enhver tid gældende rammer, der er i etiske normer for ejendomsadministration⁴, som er udarbejdet af Administratorsektionen ved Ejendomsforeningen Danmark, som vi via vores medlemskab er forpligtet til at følge.

Der kan derfor være kunder, som vi pænt afviser at samarbejde med – fx kunder, der ikke ønsker at leve op til førnævnte rammer.

Servicenormen

Som medlem af SBA – Servicebranchens Arbejdsgiverforening – søger vi hvert år om at forny vores godkendelse til Servicenormen. Servicenormen er et kvalitetsstempel og sikrer, at en Facility Service-aftale med os er en etisk og bæredygtig løsning.

² Link til: [webseite på deas.dk](http://webseite.på.deas.dk) om DEAS 24syv, bilag A

³ Link til: [webseite på deas.dk](http://webseite.på.deas.dk) med oversigt over digitale selvbetjeningsløsninger, bilag B

⁴ Se vedlagte udgave af Etiske normer for ejendomsadministration, bilag C

Den forpligter os til at levere ydelser af høj kvalitet og stiller en række krav bl.a. til uddannelse af vores personale, overenskomster, kontrakter på underleverandører, opdaterede serviceattester, forsikringsvilkår og miljøhensyn.

DEAS er blevet akkrediteret i 2017 og har modtaget certifikat herfor⁵. Det er vores målsætning også at blive akkrediteret i 2018.

Kvalitet

Vi ønsker at sikre vores kunder samt lejere og samarbejdspartnere en høj kvalitet og ensartede serviceleverancer. Derfor er DEAS' kvalitetsledelsessystem blevet certificeret efter ISO-standarden 9001:2015 i oktober 2016.

I 2017 blev den del af vores kvalitetsledelsessystem, der omfatter vores Facility Service-ydelser på kundernes ejendomme, certificeret, så nu er hele DEAS ISO 9001:2015-certificeret.

For at opretholde certificeringen er det en målsætning fremadrettet at blive re-certificeret hvert 3. år. I de mellemliggende år vil DEAS være underlagt kontrol af ekstern audit. Derfor har vi i 2017 haft besøg af ekstern auditor, der har fulgt op på sidste års eksterne audit, og har konkluderet, at vi stadig efterlever standarden.

Værdier

DEAS' værdier er præget af, at langt de fleste medarbejdere i det daglige har en stor kontaktflade til selskabets kunder. Derfor skal den enkelte medarbejder også være i stand til at træffe beslutninger fra sag til sag og i relation til den enkelte kunde.

DEAS har formuleret fem værdier, som danner grundlag for det daglige arbejde:

- **Faglig:** Vi arbejder professionelt og effektivt. Vi løser opgaverne på et højt fagligt niveau og er parate til at dele vores viden og erfaringer med hinanden og med vores kunder. Det stiller krav om, at vi løbende videreudvikler vores kompetencer, både kollektivt og som individer.
- **Fokuseret:** Vi tager et individuelt ejerskab for de opgaver og sager, vi løser, og slipper aldrig ansvaret for en sag, hvor vi får hjælp fra en kollega. Det stiller krav om, at alle forstår, at de yder et væsentligt bidrag til forretningen og anerkender et velfungerende fællesskab som en forudsætning for opnåelsen af vores mål.
- **Tilgængelig:** Vi er lette at komme i kontakt med, og vi kommunikerer på en let forståelig måde. Det stiller krav om, at vi åbent stiller viden og information til rådighed, og at vi er til stede, når der er brug for vores hjælp.
- **Visionær:** Vi tænker i nye baner, ser tingene fra en ny side og stræber efter at gøre vores arbejde bedre hver dag. Det stiller krav om, at vi forstår vores kunder og markedet, behersker lovgivningen og ser muligheder blandt andet i ny teknologi.
- **Værdiskabende:** I vores daglige arbejde skaber vi øget værdi for kunden, beboeren, sagen eller projektet. Vi opfatter værdiskabelse bredt – både som økonomisk, informativ og social værdiskabelse. Det stiller krav om, at vi er dygtige købmænd og respekterer, at vores arbejde påvirker mennesker.

⁵ Se modtaget certifikat, bilag D

Lejere og beboere

I DEAS lægger vi vægt på, at brugerne af de ejendomme, vi administrerer – vores lejere og beboere – bliver behandlet professionelt og med respekt for deres individuelle behov, uanset alder, køn, nationalitet og status.

Klar kommunikation om svært stof

Ejendomsområdet reguleres af kompliceret lovgivning. Derfor optræder vi ofte i en 'ekspertrolle' over for eksempelvis lejere, andelshavere og ejerlejlighedsejere.

Det er vigtigt for os at kommunikere klart og forståeligt. Vores ambition er, at brugerne af de ejendomme, vi administrerer, er trygge ved de oplysninger, informationer og services, vi giver dem.

Blandt vores tiltag kan nævnes:

- Nyhedsmails⁶ med ideer og gode råd, der kan gøre hverdagen i en ejendom, administreret af DEAS, lettere.
- Udbygget vidensbank⁷ på deas.dk til bl.a. lejere og beboere med en lang række gode råd, guides, forklaringer og vejledninger.
- Digitale selvbetjeningsløsninger⁸ på deas.dk.
- Digitale og fysiske brochurer, fx om hvordan lejers husleje beregnes, og hvordan man opnår et sundt indeklima.
- Synlig skiltning på de ejendomme, vi administrerer, som gør det let for beboere og lejere at komme i kontakt med os i alle situationer og synliggør, at her er DEAS ansvarlig for en velfungerende ejendom.

Fokus på tilfredshed

Det er vores ambition, at vores kunder, lejere og beboere oplever en høj tilfredshed med de ydelser og services, de får. Derfor udfører DEAS løbende større undersøgelser af kunde- og lejertilfredsheden samt lejer-evalueringer af ind- og fraflytninger.

DEAS har i 2017 bl.a. gennemført en række store undersøgelser blandt både kunder samt erhvervs- og boliglejere. I april 2017 bidrog over 100 institutionelle kunder med deres vurdering af os. Og i efteråret 2017 havde knap halvdelen af DEAS' cirka 28.000 boliglejere mulighed for at deltage i DEAS' lejertilfredshedsundersøgelse, og cirka 40% deltog.

Kvalitetsmål

DEAS arbejder ud fra en række kvalitetsmål for kunders, lejerers og beboeres tilfredshed, der er defineret i vores kvalitetspolitik. Fx skal den generelle tilfredshed blandt bestyrelser i foreninger, DEAS administrerer, ligge på en Net Promoter Score på over 60. Net Promoter Scoren måles fra - 100 til + 100 og er det ultimative mål for, om man vil anbefale DEAS til andre.

Den årlige tilfredshedsundersøgelse blandt vores andelsbolig, ejer- og grundejerforeninger resulterede i en NPS på 60 i 2017. Det var en stigning på 9 NPS-point fra forrige undersøgelse.

⁶ Link til: [webpage på \[deas.dk\]\(http://deas.dk\) med oversigt over nyhedsmails, bilag E](#)

⁷ Link til: [webpage på \[deas.dk\]\(http://deas.dk\) med oversigt over vidensbank, bilag F](#)

⁸ Link til: [webpage på \[deas.dk\]\(http://deas.dk\) med oversigt over digitale selvbetjeningsløsninger, bilag B](#)

Klima- og miljøpolitik

I DEAS ønsker vi at reducere den miljømæssige klimapåvirkning både fra de administrerede ejendomme og fra vores egne aktiviteter.

Vi ønsker derfor at fremme fokus på miljøet i tæt samarbejde med kunder og brugere af de ejendomme, vi administrerer.

Energibesparelser

Derfor har DEAS indgået energipartnerskab med Ørsted, hvor der ydes energitilskud til vores kunder. Vi screener automatisk alle projekter med energibesparende tiltag, som sættes i gang i DEAS, og Ørsted yder så et kontant tilskud pr. kWh, der spares.

I 2017 har vi på vegne af vores kunder sparet ca. 5 GWh gennem energiprojekter. Dette svarer til det årlige elforbrug i omkring 2.000 husstande. De mere end 30 energiprojekter er fordelt bredt i DEAS' portefølje, lige fra projekter i mindre boligejendomme til projekter i større shoppingcentre.

Målet for 2017 var en besparelse på 15,0 GWh, der dermed ikke er nået. Det skyldes bl.a., at flere store energirenoveringer i porteføljens shoppingcentre er udskudt til 2018 eller senere, samt at der fra myndighedernes side er øget fokus på et tilskuds additionalitet. Dvs. at der ikke ydes tilskud til projekter, som måtte forventes gennemført også uden tilskud. Sådanne projekter gennemfører DEAS mange af.

For 2018 er målsætningen, at vi gennem tilskudsberettigede energiprojekter på vegne af kunderne opnår en besparelse på 7,5 GWh, eller hvad der svarer til det årlige elforbrug i omkring 3.000 husstande.

Klimastrategi og DGNB-certificering

I 2017 bidrog DEAS aktivt til udviklingen af flere store ejendomsbesidderes energi- og klimastrategier. Flere større investorer har udviklet en 2020-strategi med stort fokus på energieffektivisering og dokumentation af samme i ejendomme, administreret af DEAS.

I 2017 har DEAS i samarbejde med en række ejendomsbesiddere udviklet en metode, hvor porteføljens øjeblikkelige energimærkningsstatus anvendes proaktivt til fremme af rentable energirenoveringer. Energimærkningsstatus på den enkelte ejendom udføres løbende ved renovering eller datoudløb. Der anvendes en række modelberegninger, som kvalitetssikres med resultater fra den energistyring, DEAS har etableret på ejendommene.

I 2017 har DEAS også projekteret installationer i et erhvervslejemål på 10.000 m², således at det nyistandsatte lejemål nu lever op til DGNB-certifikatet, som dele af ejendommen erhvervede tilbage i 2016 – i øvrigt også med hjælp fra konsulenter fra DEAS.

Forsknings- og udviklingsprojekter

Grønne initiativer tiltrækker og fastholder beboere og erhvervslejere og gavner klimaet og miljøet samt tilgodeser efterspørgslen på miljøvenlige boliger og erhvervslejemål. Vi oplever gang på gang, at beboerne i vores ejendomme efter en overstået energirenovering påpeger, at beboelseskvaliteten er lige så vigtig som den konkrete og målbare energibesparelse.

I 2017 har DEAS deltaget aktivt i flere forsknings- og udviklingsprojekter inden for området. Det er en målsætning at fortsætte deltagelsen i disse i 2018.

DEAS er aktiv i ELFORSK - forskningspulje for energibesparelser under Dansk Energi – dels via formandskab i ELFORSKs forretningsudvalg/bestyrelse, og dels som aktiv deltager i flere projekter.

Afsluttede projekter

I 2017 afsluttes et 2-årigt projekt med DEAS som projektleder. Her er udviklet modeller for, hvorledes energi- og indeklimarenovering kan implementeres i et samarbejde mellem ejer og lejere, så nødvendige investeringer og værdier fordeles med fuld enighed og forståelse parterne imellem.

Forskningsprojekt 'Dybe energirenoveringer i ejer/lejer miljøer' var støttet af Dansk Energi (ELFORSK) og foregik i samarbejde med Teknologisk Institut og Aura Energi.

Igangsatte projekter

I 2017 blev der også etableret et nyt forskningsprojekt med DEAS som deltager, hvor IOT (Internet of Things) skal afprøves på nybyggeri og eksisterende byggeri i samarbejde med entreprenører, ejendomsejere, forskere og lejere. Teknologien forventes anvendt bl.a. som guide til lejerne, så de støttes i en adfærd, der fremmer et godt indeklima og energieffektivitet. Yderligere skal det testes, om IOT indbygget i kritiske installationer og bygningsværker kan bidrage til et optimeret løbende vedligehold. Vedligeholdet ønskes gennemført på basis af en løbende tilstandsvurdering frem for en traditionel levetidsbaseret tilgang. Projektet skal eksekveres i 2018 og 2019 og er støttet af ELFORSK.

I 2017 indgik DEAS også i et forskningsprojekt, der skal sikre, at shoppingcentre er på forkant med udviklingen inden for indeklima, energirigtige løsninger og energipriser og opnår effektive løsninger i forhold til optimering, udnyttelse og indkøb af energi. Projektet kaldes SEBUT, der står for Smart Energy Butikcentre. Projektet skal fremme, at shoppingcentrenes mange installationer indtænkes i en større strategisk sammenhæng med det omkringliggende offentlige energiforsyningssystem. Projektet gennemføres 2017-2019 i samarbejde med Teknologisk Institut og diverse teknikentreprenører.

Leverandør og menneskerettigheder

DEAS ønsker at drive forretning på en socialt ansvarlig facon. Dette indbefatter også overholdelse af menneskerettigheder.

DEAS samarbejder med en lang række underleverandører, der bistår os med at udføre vores arbejde og opgaver forbundet med administration og drift af ejendommene.

Vi stiller derfor en række krav til de virksomheder, der udfører arbejde for os og vores kunder – det gælder både håndværksfirmaer, serviceleverandører, rådgivere og entreprenører.

Etik og ordentlighed er særligt vigtige begreber i forhold til valg af og samarbejde med leverandører. Derfor har vi formuleret en indkøbspolitik og et tilhørende sæt etiske regler for vores leverandører.

I tilfælde af grov eller gentagen forsømmelse forbeholder vi os ret til at ophæve samarbejdet. Målsætningen er fortsat at følge disse leverandører tæt.

I 2017 har vi samtidig fokuseret vores indsats på at reducere antallet af leverandører, så vi sikrer en ensartet ydelse og de bedst mulige aftaler. Leverandørerne vurderes og kategoriseres på baggrund af deres performance på de ejendomme, der har leveret ydelser til.

Læs mere om vores [vilkår og krav til samarbejdet med leverandører](#).⁹

⁹ Link til: websider på deas.dk henvendt til potentielle leverandører, bilag G og H

Medarbejdere

DEAS har ca. 720 medarbejdere, fordelt på ca. 470 administrative medarbejdere og ca. 250 ejendomsfunktionærer. Hertil har DEAS arbejdsgiveransvar over for ca. 300 lønforvaltede ejendomsfunktionærer. Vi ønsker, at vores medarbejdere har et ordentligt arbejdsmiljø og tryk i ansættelsen ¹⁰

Det er vigtigt for os, at alle vores medarbejdere optræder professionelt, serviceminded, fagligt korrekt og etisk forsvarligt i forbindelse med udførelsen af deres opgaver.

DEAS har stor fokus på sygefravær. Udviklingen følges tæt, og der gennemføres samtaler med såvel ledere som medarbejdere med det formål at reducere sygefraværet og dermed sikre, at trivslen og arbejdsmiljøet er bedst muligt. Samtalerne har endvidere det formål, at langtidssyge medarbejdere får de bedste forudsætninger for en trinvis tilbagevenden til jobbet.

DEAS har en uddannet stressvejleder, der kan benyttes fortroligt af medarbejdere og ledere. Ligeledes har vi et samarbejde med Come Back, der er specialiseret i at fastholde sygdomstruede medarbejdere på jobbet og få sygemeldte medarbejdere hurtigt tilbage igen.

Vi har også afholdt førstehjælpskurser, tilbudt vaccination (influenza) på vores tre arbejdslokationer, mulighed for at få indstillet arbejdspladsen af fysioterapeut samt tilbud om massage i arbejdstiden.

Vi igangsatte i 2016 arbejdet med at implementere en ny kultur i DEAS, bl.a. via workshops med deltagelse af et bredt udsnit af medarbejdere samt en kulturbog. Det arbejde fortsatte i 2017 og er nu en fast del af vores løbende forbedringer bl.a. gennem vores måde at kommunikere på og gennem leder- og teamworkshops, hvor adfærd og den gode tone bringes i spil om bordet.

Faglig kompetence

Vi tillægger det stor vægt, at hver enkelt medarbejder er bevidst om sin rolle, opgaver og ansvar – og er fagligt klædt ordentligt på til at løse de opgaver, vores kunder kan og skal forvente, vi løser.

Vi har blandt andet derfor oprettet vores eget uddannelsesakademi – DEAS Akademiet – der understøtter den løbende kompetenceudvikling af medarbejderne.

Vi har fokus på videreudvikling af vores ledere, da god ledelse medfører højere medarbejdertilfredshed. En høj medarbejdertilfredshed øger kundetilfredsheden. Derfor er god ledelse en disciplin, som vi hver dag har fokus på at træne os til at blive endnu bedre i og udøve i praksis. Vi arbejder med lederne ved bl.a. ledersamlinger, faglige input fra eksterne og uddannelsesforløb.

Derudover støtter DEAS i høj grad efteruddannelse og dygtiggørelse af medarbejderne, herunder overholdes kravene til efteruddannelse, som medlemskabet af Ejendomsforeningen Danmark forpligter. Dette er ligeledes et mål for 2018.

Vi er som organisation i gang med at opgradere vores kompetencer inden for IT-sikkerhed og har udrullet et større e-learningprogram for alle medarbejdere i forskellige moduler.

Af øvrige målsætninger for 2018 kan nævnes følgende:

- Sikre et varieret udbud af holdundervisning for vores ledere og medarbejdere.
- Fortsat fokus på medarbejdertrivsel i form af både faglige, personlige og sundhedsmæssige muligheder.
- Øge antallet af praktikanter fra finansøkonom- eller finansbachelor-studiet til minimum 20 pr. år.

¹⁰ Link til: websider på deas.dk med beskrivelse af DEAS som arbejdsplads, bilag I og J

- At bibeholde et lavt sygefravær.

Bilag A – webside: App DEAS 24syv

Lejer +
Andelshaver +
Ejer +
E-service +

Bolig > Selvtjeneste > Generelt > Download DEAS 24syv

Download DEAS 24syv

Med DEAS 24syv er vi altid lige ved hånden.

DEAS 24syv er en app til din smartphone (Android eller iPhone), så du kan give os besked om en opgave, der skal løses eller stille os et spørgsmål - også uden for åbningstid. Så vender vi tilbage hurtigst muligt.

Vi hjælper i de ejendomme, vi betjener, men du behøver ikke være lejer eller kunde i DEAS for at bruge appen.

Installér på Android

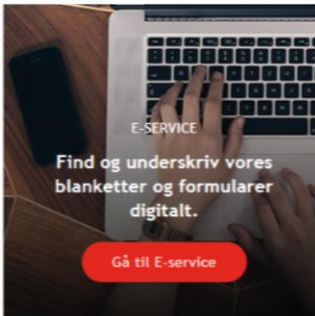
Har din smartphone Android, kan du installere **DEAS 24syv fra Google Play**.

Installér på iPhone

Til iPhone kan du hente **DEAS 24syv i App Store** via iTunes

Vejledning

Er du i tvivl om, hvordan du skal bruge appen, kan du downloade og læse **vejledningen**.



Bilag B – website: Oversigt over digitale selvbetjeningsløsninger

Lejer

Andelshaver

Ejer

E-service

Kontaktoplysninger

Indflytning & fraflytning

Andelsboligforening

Ejerforening

Bestillinger

Ansøgninger

Fornyelse

Studie/uddannelse

Bolig > Selvbetjening > E-service

E-service

Vil du opsigte dit lejemål, opdatere dine kontaktinformationer, eller skal du bestille en overdragelsesaftale for din andelsbolig? Herunder finder du forskellige formularer, du nemt og hurtigt kan udfylde.

Du kan underskrive en lang række dokumenter og blanketter digitalt med dit NemID. DEAS bruger firmaet Penneo™ til at håndtere underskrifter og identiteter. Læs mere om at underskrive **med NemID**.

fx. fremleje

Opdatér kontaktoplysninger

Har du fået nyt mobilnummer, skiftet e-mailadresse eller navn? Så giv os besked om dine nye kontaktinformationer.

Blanket til NemID

Blanket til download

Bestil forsyn inden fraflytning

Bliv opmærksom på, hvad der skal istandsættes i din bolig inden du flytter fra lejemålet - få et uforpligtende forsyn af din vicevært.

Fortsæt

Opsig og fraflyt dit lejemål

For at sikre dig den bedst mulige opsigelse og fraflytning anbefaler vi, at du bruger denne blanket, så din administrator får de nødvendige oplysninger.

Fortsæt

Bestil vurderingsrapport

Skal du sælge din andelsbolig kan du få vurderet værdien af forbedringer og løsøre i boligen samt fejl og mangler.

Fortsæt

Bestil andelsboligskema

Er du ejendomsmægler og skal sælge en andelsbolig, som administreres af DEAS, kan du bestille andelsboligskemaet online.

Fortsæt

Bestil overdragelsesaftale, andelsbolig

Når du har fundet en køber til din andelsbolig, kan DEAS udarbejde overdragelsens dokumenter. Husk at bestille overdragelsesaftalen i god tid før overdragelsen.

Fortsæt

Bestil nøgleoplysninger

Når din andelsbolig sættes til salg, skal du bl.a. udlevere et nøgleoplysningsskema til køber.

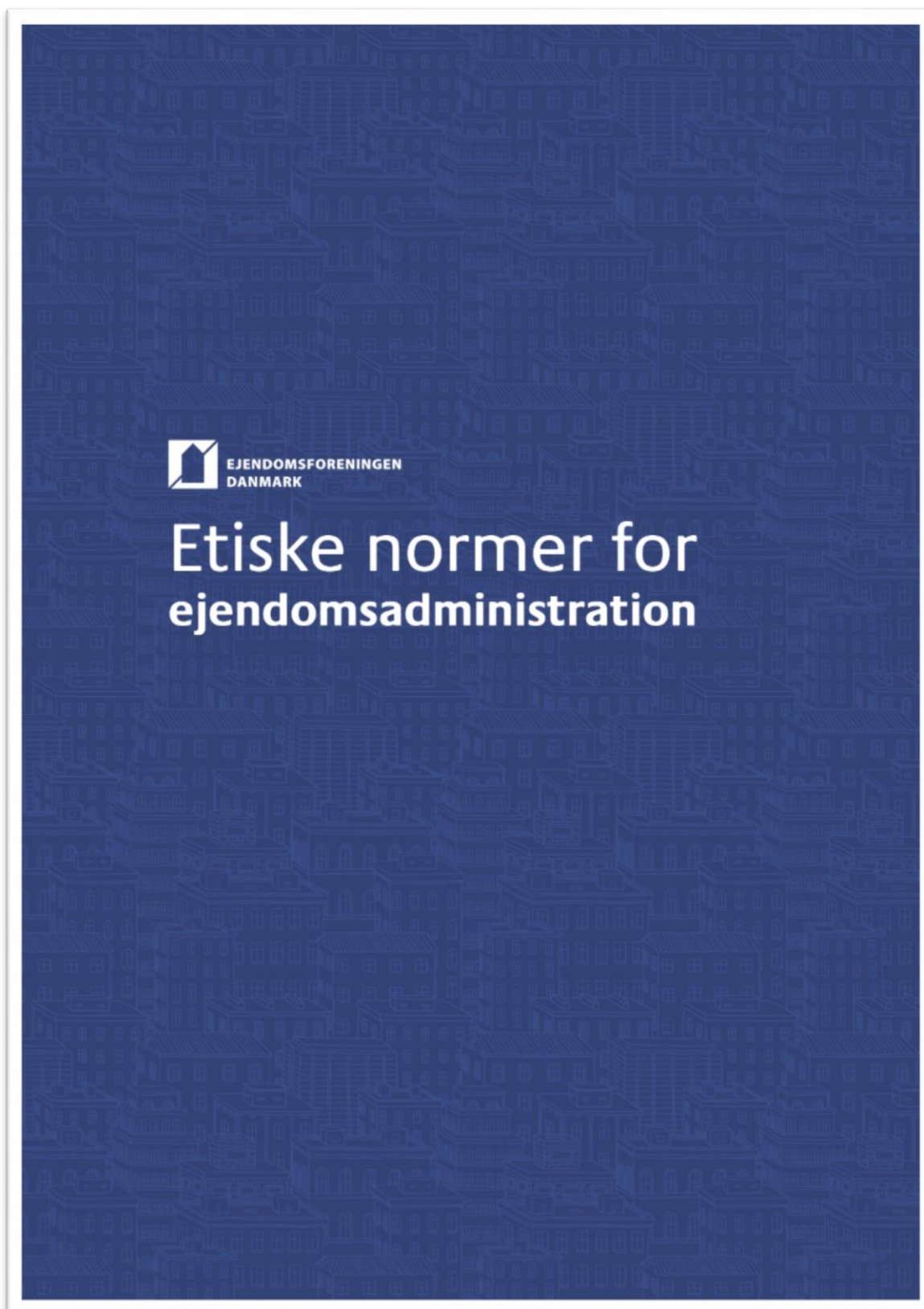
Bestil kopi af dokumenter, forening

Du kan bestille kopier af dokumenter fra ejer- eller andelsboligforeningen, fx årsrapport eller referat fra seneste generalforsamling.

Anmeld forsikringsskade

Er der sket en skade, som er dækket af foreningens forsikring, kan du anmelde den med denne formular.

Bilag C – Etiske normer for ejendomsadministration





Indhold

I. Baggrund	3
II. Definitioner	4
III. Almindelige principper	5
IV. Forholdet til kunden.....	6
V. Forholdet mellem ejendomsadministratorer	9
VI. Klagebehandling og sanktioner	10
VII. Ændringer af normerne	12
VII. Ikrafttræden	12



I. Baggrund

Fast ejendom i Danmark skal administreres i overensstemmelse med dansk lovgivning. Herudover skal medlemmer af Ejendomsforeningen Danmark følge de her fastsatte etiske normer for ejendomsadministration.

Normerne har til formål at værne om den almindelige respekt om ejendomsadministration som et selvstændigt erhverv og at tjene til vejledning for indehavere og ledere af firmaer, der beskæftiger sig med ejendomsadministration, disses medarbejdere, kunder og offentligheden med hensyn til de pligter af etisk art, der påhviler ejendomsadministratorer som led i udøvelsen af administrationen.

Disse normer gælder for administration af al fast ejendom, herunder offentlige og private udlejnings-ejendomme til beboelse, erhverv mv., andelsboligforeninger, ejerlejlighedsforeninger og almene boliger. Normerne udtrykker Ejendomsforeningen Danmarks opfattelse af de krav, der som minimum må stilles til ejendomsadministratorers professionelle standard og etik.

De her vedtagne normer bygger på tidligere gældende etiske normer i Ejendomsforeningen Danmark og på foreningens ønske om, at ejendomsadministration i Danmark sker under respekt for etiske regler mindst på niveau med ledende europæiske lande. De etiske normer indeholder derfor de retningslinjer, der indgår i „European Code of Ethics for Real Estate Professionals“, som er vedtaget af European Council of Real Estate Professions, CEPI, i 2006.

De bestemmelser, som er anført under punkt IV og V, gælder kun for de ejendomsadministratorer, som udfører administration for andre, mens de øvrige bestemmelser gælder for al ejendomsadministration.

Alle indirekte kunder hos ejendomsadministrator, f.eks. lejere, andelshavere og ejerlejlighedsejere, kan i tilfælde af uoverensstemmelser med en ejendomsadministrator eller dennes kunde søge uoverensstemmelsen løst ved bl.a. landets huslejenævn eller de civile domstole.

Vedtaget af Hovedbestyrelsen i Ejendomsforeningen Danmark.

Dato: 14. april 2016



II. Definitioner

I disse etiske normer for ejendomsadministration skal følgende ord og betegnelser forstås som defineret nedenfor:

Ejendomsadministration: Enhver form for administration, forvaltning eller Property Asset Management m.v. af fast ejendom for en ejer af fast ejendom, herunder udførelse af opgaver vedrørende investering i og driften og udviklingen af den faste ejendom. Omfattet heraf er også en ejers interne administration m.v. af egen fast ejendom

Ejendomsadministrator: Enhver indehaver af en virksomhed, der udfører administration, forvaltning eller Property Asset Management m.v. af fast ejendom, hvad enten virksomheden drives personligt eller i selskabsform.

Kunde: Enhver ejer af fast ejendom, juridisk som personlig, som har indgået en administrationsaftale med en ejendomsadministrator om administration, forvaltning eller Property Asset Management m.v. af sin faste ejendom eller portefølje.

Administrationsaftale: Enhver aftale, der indgås mellem ejendomsadministrator og kunden vedrørende administration, forvaltning eller Property Asset Management m.v. af fast ejendom. Omfattet heraf er samtlige aftaler der indgås vedrørende investering i og driften og udviklingen af den faste ejendom, både ved kundeforholdets påbegyndelse samt løbende i den periode, hvor kundeforholdet mellem ejendomsadministrator og kunden består.

Ansvarsforsikring: Ansvarsforsikringen dækker det ansvar, herunder rådgiveransvar, ejendomsadministrator har over for sine kunder.

Kriminalitetsforsikring: Forsikring, der dækker tab, som opstår, hvis en af ejendomsadministrators ansatte begår underslæb.



III. Almindelige principper

- § 1. Ejendomsadministrator skal være bevidst om sin samfundsmæssige rolle som vogter af det byggede miljø, der er en meget vigtig del af samfundets økonomi og sociale velfærd.
- § 2. Ejendomsadministrator skal gennem uddannelse, træning/erfaring eller på anden måde have alle fornødne kundskaber til rådighed i relation til de opgaver, ejendomsadministrator skal udføre, herunder fx have kendskab til bebyggelse, konstruktioner, udvikling, drift og vedligeholdelse af bebyggelse, til lovgivning om fast ejendom, herunder om lejeforhold og skatter, til økonomi og investering i fast ejendom samt til bogføring.
- § 3. Det påhviler indehavere og ledere af virksomheder, der beskæftiger sig med ejendomsadministration at sørge for, at de selv og deres ansatte til enhver tid har de fornødne faglige kvalifikationer til at kunne varetage de opgaver, de beskæftiger sig med. Ledelsen har pligt til at sikre, at de ansatte følger med i ny lovgivning og administrativ praksis, ligesom de løbende bør styrke de ansattes faglige kvalifikationer ved uddannelse og efteruddannelse, jfr. bl.a. § 18 i Vedtægter for Ejendomsforeningen Danmark og § 29 i disse etiske normer for ejendomsadministration.
- § 4. Ejendomsadministrator bør i videst muligt omfang sikre, at der ikke opstår unødige konflikter i forholdet mellem lejerne indbyrdes og mellem lejerne og ejeren af ejendommen/ejendomsadministrationen. Ejendomsadministrator bør endvidere medvirke til at søge eventuelle konflikter løst i mindelighed.
- § 5. Ejendomsadministrator kan underkastes sanktioner efter § 41 ved klager mod selskaber og personer, der er koncernforbundne med eller i øvrigt har særlig stærk eller vægtig tilknytning til ejendomsadministrator, og som beskæftiger sig med ejendomsadministration, selvom pågældende ikke måtte være medlem af Ejendomsforeningen Danmark.
- § 6. Ejendomsadministrator skal udvise respekt for lejere, ejere og andre personer, uanset disses køn, alder, race, seksuel orientering, sprog, religion, politisk eller anden overbevisning, nationalitet eller social oprindelse, tilhørsforhold eller et nationalt mindretal.
- § 7. Ejendomsadministrator skal udvise anstændighed og loyalitet over for samfundet. Ejendomsadministrator må ikke bevidst eller ved grov uagtsomhed afgive urigtige eller mangelfulde oplysninger til offentlige myndigheder.
- § 8. Administration af ejendomme skal til enhver tid udføres i overensstemmelse med
 - 1. gældende ret
 - 2. de om ejendommen indgåede aftaler, herunder eventuel administrationsaftale og lejeaftaler
 - 3. faktiske forhold i ejendommen
 - 4. disse etiske normer for ejendomsadministration



IV. Forholdet til kunden

Udformningen af administrationsaftaler

- § 9.** Aftaler om ejendomsadministration bør søges udformet skriftligt. Administrationsaftalen bør som minimum indeholde følgende oplysninger:
1. **Ydelserne.** Der skal være en detaljeret beskrivelse af, hvilke ydelser ejendomsadministrator skal levere i henhold til aftalerne. I administrationsaftalen bør det præciseres i rimeligt omfang, hvilke ydelser der er tillægsydelser
 2. **Honoraret.** Prisen for de aftalte ydelser. Hvis der ydes tillægsydelser bør timeprisen, standardprisen eller det grundlag prisen vil blive beregnet på, så vidt muligt oplyses senest i forbindelse med at aftale herom indgås. Prisregulering bør ligeledes fremgå af aftalerne

Ved tvist om omfanget af en mundtlig aftale er ejendomsadministrator som minimum forpligtet i overensstemmelse med de af Ejendomsforeningen Danmark til enhver tid udarbejdede standardadministrationsaftaler, medmindre anden aftale godtgøres af ejendomsadministrator.

- § 10.** Ejendomsadministrator skal følge kundens skriftlige og mundtlige instrukser. Kundens instrukser skal dog ikke følges, hvis ejendomsadministrator derved overtræder de under § 8, pkt. 1-4 nævnte forhold. Hvis ejendomsadministrator eller kunden ønsker en principiel prøvelse af, hvad der er gældende ret, kan administrationen undtagelsesvis udøves i strid med, hvad der af andre opfattes som gældende ret. Ejendomsadministrator skal i sådanne situationer gøre sagens øvrige parter opmærksomme på forholdet. Ejendomsadministrator kan endvidere anmode Ejendomsforeningen Danmark om en udtalelse om, hvad der efter foreningens opfattelse er gældende ret på området jf. § 40.

Information om ejendomsadministrator

- § 11.** Følgende information såvel som enhver anden information, der må anses at være anvendelig og relevant vedrørende ejendomsadministrator, skal permanent være direkte tilgængelig for kunden:
- Navnet på ejendomsadministrator
 - Oplysninger om den juridiske konstruktion af ejendomsadministrators virksomhed
 - Fuldstændig adresse, tlf.nr. og e-mail-adresse
 - Ejendomsadministrators CVR-nr.
 - Oplysning om, at ejendomsadministrator har tegnet kriminalitets- og ansvarsforsikring, der som minimum giver en dækning, der svarer til den af Ejendomsforeningen Danmark kollektivt tegnede forsikring.
 - Navnet på forsikringsselskabet i hvilket kriminalitets- og ansvarsforsikringen er tegnet.

Ejendomsadministrator skal synligt henvise til medlemskab af Ejendomsforeningen Danmark. Henvisningen kan ske på ejendomsadministrators hjemmeside, brevpapir, e-mail eller på lignende vis.

I det omfang det må anses for relevant for kunden bør kunden endvidere skriftligt oplyses om eventuelle autorisationer/certificeringer, som virksomheden og dens ansatte, der skal betjene kunden, har, samt om hvem, der har udstedt autorisationerne/certifikaterne.

Udførelse af administrationen

- § 12. Kundens interesser skal varetages i overensstemmelse med administrationsaftalen og i øvrigt samvittighedsfuldt, grundigt og i overensstemmelse med berettigede hensyn til kundens tarv. Den løbende administration og sagsbehandlingen i øvrigt skal udføres med fornøden hurtighed. Ejendomsadministrator skal i rimeligt omfang holde kunden underrettet om status for den løbende administration og om eventuelle øvrige konkrete sagers forløb.
- § 13. Ejendomsadministrator må kun påtage sig opgaver, som den pågældendes virksomhed – eventuelt via assistance fra tredjemand – har den nødvendige faglige kompetence til at udføre, og som under hensyntagen til andre arbejdsopgaver kan udføres forsvarligt og passende hurtigt.
- § 14. Når en administrationsaftale er opsagt, påhviler det ejendomsadministrator loyalt at forsyne ejer, eller den han udpeger i sit sted, med alle oplysninger og alt materiale, der er nødvendigt, for at ejeren eller den nye ejendomsadministrator fra aftalens ophør uden unødige hindringer kan fortsætte administrationen, herunder opkræve leje, betale regninger mv.
- § 15. Ejendomsadministrator må ikke afvise eller ophøre med at udføre en opgave vedrørende en ejendom i administration på en sådan måde, at kunden hindres i rettidigt og uden skadevirkning at søge anden relevant bistand.
- § 16. Ejendomsadministrator har ansvar for i rimeligt omfang at orientere, informere og vejlede lejere, andelshavere og ejere af ejerlejligheder om deres rettigheder og pligter.

Interessekonflikter

- § 17. Ejendomsadministrator skal udelukkende handle i den enkelte kundes interesse. Ejendomsadministrator må aldrig i sin rådgivning af en kunde lade sig påvirke af egne eller tredjemands interesser, udover ejendomsadministrators almindelige erhvervmæssige interesse i kontraktforholdet, herunder betaling. Med mindre ejendomsadministrator har indhentet samtykke fra en kunde herom, må ejendomsadministrator aldrig udøve ejendomsadministration for kunden eller på anden måde rådgive kunden i en sag, hvis ejendomsadministrator samtidig bistår andre kunder eller andre klienter i samme sag, hvis kunden har modstridende interesser med ejendomsadministrators anden kunde eller klient af ikke uvæsentlig karakter.
- § 18. Ejendomsadministrator må ikke oppebære kommission, rabat eller profit på udgifter, der påløber kundens regning uden at have opnået kundens forudgående samtykke, så valg af leverandør og fakturering af deres produkter eller services er transparent.
- § 19. Ejendomsadministrator må ikke for kundens regning bestille arbejder, leverancer eller service fra en nær relation eller virksomhed – hvad enten virksomheden drives personligt eller i selskabsform – som ejendomsadministrator har direkte eller indirekte interesser i, uden at kunden udtrykkeligt er informeret om denne relation og har accepteret det.
- § 20. Ejendomsadministrator må ikke – hverken helt eller delvis – købe eller lade en ejendom købe af en nærtstående eller af en juridisk person, som ejendomsadministrator ejer en del af eller det hele af, hvis ejendommen er givet ejendomsadministrator i opdrag, medmindre ejendomsadministrator forud informerer kunden om sin intention og de relevante forhold vedrørende ejendomsadministrators inhabilitet, samt skriftligt opfordrer kunden til at få rådgivning fra andre rådgivere vedrørende salget.
- § 21. Ejendomsadministrator må ikke tilbyde lejemål til personer, der er nærtstående med ejendomsadministrator, medmindre kunden udtrykkeligt goes opmærksom på dette.
- § 22. Når der i henhold til §§ 17-21 foreligger en interessekonflikt eller en nærliggende risiko herfor, skal ejendomsadministrator sørge for at interessekonflikten eller risikoen herfor ophører, hvilket kan medføre, at ejendomsadministrator skal udtræde af den eller de konkrete sager eller kunde-forhold i forhold til den pågældende kunde.
- § 23. Såfremt ejendomsadministrators udtræden af sagen eller kundeforholdet i henhold til § 22 skyldes en interessekonflikt som er opstået udelukkende eller i hovedsagen som følge af ejendomsadministrators forhold, må ejendomsadministrator ikke opkræve honorar for den del af arbejdet med sagen eller kundeforholdet, som tillige skal udføres af den ejendomsadministrator eller anden rådgiver, som overtager sagen eller kundeforholdet. I det omfang sådant honorar er indbetalt af kunden, skal ejendomsadministrator tilbagebetale dette.

Honorarfastsættelse

- § 24. Ejendomsadministrators honorar fastlægges som udgangspunkt i administrationsaftalen. Honoraret skal fastsættes på en for kunden gennemskuelig og klar måde, fx som en timepris, en pris pr. lejemål/enhed eller som en samlet pris. Ved tvist om ejendomsadministrators faste honorar for administrationen må ejendomsadministrator, hvis honoraret ikke er skriftligt aftalt, ikke beregne sig mere, end hvad der er sædvanligt eller rimeligt i forhold til det udførte arbejde. Provision, renter, rabatter og lignende modtaget fra tredjemand skal godskrives kunden, medmindre andet er aftalt med denne, jf. § 18.
- § 25. Hvis ejendomsadministrator påtager sig opgaver, der ikke er omfattet af det faste honorar, eller udtrykkeligt er nævnt i administrationsaftalen som berettigende til særskilt honorar, påhviler det normalt ejendomsadministrator at gøre kunden opmærksom herpå, før opgaven udføres, så misforståelser undgås. Kunden bør samtidig orienteres om timeprisen, eller den forventede størrelse af det honorar, der vil blive krævet for opgaven. Hvis ejendomsadministrator ikke kan angive en timepris eller et samlet honorar, skal ejendomsadministrator oplyse, hvorledes prisen for ydelsen vil blive beregnet. Dette gælder også for merarbejde i forbindelse med overtagelse og afvikling af administrationsforholdet.

Forsikring

- § 26. Ejendomsadministrator skal have en kriminalitets- og ansvarsforsikring, der som minimum giver en dækning, der svarer til den af Ejendomsforeningen Danmark kollektivt tegnede forsikring. Advokaters ansvarsforsikring og medlemskab af erstatningsfond anses for at opfylde kravet til dækningsomfang.

Håndtering af kundens betroede midler

- § 27. Ejendomsadministrator må ikke modtage penge fra, foretage eller medvirke til pengetransaktioner for nogen, medmindre det sker som led i udførelsen af en opgave for en kunde, hvis identitet er ejendomsadministrator bekendt. I det omfang ejendomsadministrator modtager penge fra kunden eller på dennes vegne, skal disse omgående indsættes på separat konto i kundens navn i pengeinstitut.

Hvis en ejendomsadministrator får begrundet mistanke om, at kundens formål er at misbruge ejendomsadministrators rådgivning til at fremme strafbare handlinger eller undladelser, herunder "hvidvaskning" af penge, må ejendomsadministrator ikke påtage sig opgaven.

Tavshedspligt

- § 28. Alle oplysninger vedrørende kundens forhold, som ejendomsadministrator eller dennes medarbejdere modtager eller bliver bekendt med som led i sit professionelle virke, skal behandles fortroligt. Tavshedspligten gælder uden tidsbegrænsning.

Efteruddannelse

- § 29. Ejendomsadministrator skal sikre, at ansatte hos ejendomsadministrator opretholder den nødvendige faglige kompetence til at løse sine arbejdsopgaver bl.a. ved løbende efteruddannelse. For at opfylde kravene til efteruddannelse skal personer ansat i en ledelsesfunktion hos ejendomsadministrator samt ansatte der direkte beskæftiger sig med ejendomsadministration inden for en periode af 3 år deltage i mindst 32 lektioner af 45 minutters varighed. Øvrige ansatte hos ejendomsadministrator – dvs. ansatte, der i øvrigt arbejder med arbejdsopgaver relateret til ejendomsadministration, men som ikke er ansat i en ledelsesfunktion eller ansatte, der ikke direkte beskæftiger sig med ejendomsadministration – skal inden for en periode af 3 år deltage i mindst 12 lektioner af 45 minutters varighed.

Ved efteruddannelse forstås undervisning, der enten er af generel betydning for udøvelsen af ejendomsadministratørerhvervet, eller har konkret betydning for den pågældende indehavers, leders, eller ansattes varettagelse af arbejdsopgaverne. Deltagelse i Ejendomsforeningen Danmarks ejendomsadministratoruddannelse (EA-uddannelsen) anses for efteruddannelse. Deltagelse i ejendomsadministrators interne undervisning for sine ansatte kan også anses for efteruddannelse.

Ejendomsadministrators eller dennes ansattes udførelse af undervisningsvirksomhed eller forfatterskab til artikler eller bøger inden for emner, der enten er af generel betydning for udøvelsen af ejendomsadministratørhvervet, eller har konkret betydning for den pågældende indehavers, leders eller ansattes varetagelse af arbejdsopgaverne, kan anses som efteruddannelse, jf. § 29, stk. 1.

Ejendomsadministrators eller dennes ansattes udførelse af hverv som medlem af huslejenævn eller ankenævn, eller som lægdommer i hovedforhandlinger i boligretten, kan anses som efteruddannelse, jf. § 29, stk. 1.



V. Forholdet mellem ejendomsadministratorer

Kollegial adfærd

§ 30. Ejendomsforeningen Danmarks medlemmer går ind for fri konkurrence. Ejendomsadministrator skal udvise god kollegial adfærd, og ejendomsadministrator må blandt andet ikke på upassende måde rette kritik mod en kollega eller dennes arbejde. Ejendomsadministrator bør bidrage til erfaringsudveksling i branchen, så branchens service over for kunderne og brugerne kan forbedres.

Markedsføring

§ 31. Markedsføring for ejendomsadministration må ikke indeholde bevidst urigtige, vildledende eller urimeligt mangelfulde oplysninger og må ikke være i strid med offentligretlig regulering, herunder de til enhver tid gældende regler fastsat i markedsføringsloven.



VI. Klagebehandling og sanktioner

Klageberettigede

§ 32. Kunder og ejendomsadministratorer, der finder, at en ejendomsadministrators adfærd er i strid med disse normer, kan indgive klage over ejendomsadministrator til Ejendomsforeningen Danmark med henblik på en vurdering af sagen. Klagen behandles i henhold til reglerne nedenfor. Det er en forudsætning, at den pågældende ejendomsadministrator er medlem af Ejendomsforeningen Danmark.

Sagstyper

§ 33. Ejendomsforeningen Danmark behandler følgende fire typer af sager om ejendomsadministratorers overholdelse af disse normer:

1. Klager fra kunder og ejendomsadministratorer
2. Egen drift sager
3. Vurderingssager
4. Udtalelser i henhold til § 10

Klager fra kunder og ejendomsadministratorer

§ 34. Såfremt kunder eller ejendomsadministratorer ønsker at indgive klage over en ejendomsadministrator for overtrædelse af disse normer, opfordres klageren til indledningsvist at kontakte den pågældende ejendomsadministrator med henblik på at finde en mindelig løsning. Den involverede ejendomsadministrator skal i så fald behandle klagers henvendelse så hurtigt som muligt, og så vidt muligt inden 7 hverdage fra modtagelsen af klagen.

Hvis klagers henvendelse direkte til ejendomsadministrator ikke fører til nogen mindelig løsning, kan klager sende en skriftlig klage med eventuelle bilag til Ejendomsforeningen Danmarks sekretariat. Der opkræves et klagegebyr på 2.500 kr., som refunderes, hvis klager får medhold. Bestyrelsen i Administratorsektionen er bemyndiget til at hæve gebyret når som helst.

Sekretariatet kan afvise sager, som er grundløse eller henvise sager, som mere hensigtsmæssigt kan behandles af et andet organ, som for eksempel huslejenævnet eller generalforsamlingen i en ejerforening eller andelsboligforening.

§ 35. Sekretariatet sender klagen med bilag til den pågældende ejendomsadministrator og giver ejendomsadministrator en frist på maksimum fire uger til at afgive svar i sagen. Sekretariatet beslutter, i hvilket omfang parterne skal udarbejde yderligere skriftlige indlæg samt fristen for afgivelse af sådanne indlæg. Sekretariatet beslutter, hvornår skriftvekslingen afsluttes.

§ 36. På baggrund af skriftvekslingen udarbejder sekretariatet en beskrivelse af sagen med et forslag til beslutning om, hvilke skridt der skal tages i anledning af det passerende til førstkommande bestyrelsesmøde i Administratorsektionen i Ejendomsforeningen Danmark.

§ 37. Bestyrelsen i Administratorsektionen i Ejendomsforeningen Danmark træffer beslutning om, hvorvidt den pågældende ejendomsadministrator skal idømmes sanktioner i henhold til § 41.

Egen drift sager

§ 38. Ejendomsforeningen Danmark kan i særlige tilfælde af egen drift rejse en sag mod en ejendomsadministrator, hvis foreningen bliver bekendt med forhold, som tyder på, at et medlem af foreningen ikke overholder disse etiske normer for ejendomsadministration. I så fald retter sekretariatet henvendelse til den pågældende ejendomsadministrator og beder om en udtalelse. På grundlag af sekretariatets egne undersøgelser og ejendomsadministrators udtalelse udarbejder sekretariatet en beskrivelse af sagen med et forslag til beslutning om, hvilke skridt der skal tages i anledning af det passerende til førstkommande bestyrelsesmøde i Administratorsektionen i Ejendomsforeningen Danmark. Bestyrelsen i Administratorsektionen i Ejendomsforeningen Danmark træffer herefter beslutning i henhold til § 41.

Vurderingssager

- § 39.** En ejendomsadministrator, der finder at en anden ejendomsadministrators adfærd er i strid med disse normer, kan anmode Ejendomsforeningen Danmark om en vurdering af sagen. Det er en forudsætning, at begge ejendomsadministratorer er medlem af Ejendomsforeningen Danmark. En ejendomsadministrator, der er medlem af Ejendomsforeningen Danmark, og som kritiseres for at have overtrådt disse normer, kan ligeledes anmode foreningen om en vurdering af sagen. Den ejendomsadministrator, der indgiver anmodning om vurdering, skal betale et honorar til Ejendomsforeningen Danmark for vurderingen. Honoraret fastsættes på baggrund af den anvendte tid og afregnes i henhold til den til enhver tid af Ejendomsforeningen Danmark fastsatte timesats med tillæg af moms. Sekretariatet kan anmode den pågældende ejendomsadministrator om at indbetale et depositum til sikkerhed for honoraret, forinden sagsbehandling påbegyndes. I vurderingssager udarbejder sekretariatet en vurdering i sagen, der forelægges til godkendelse på førstkomende bestyrelsesmøde i Administratorsektionen i Ejendomsforeningen Danmark.

Udtalelser i henhold til § 10

- § 40.** En ejendomsadministrator, der er medlem af Ejendomsforeningen Danmark, og som ikke vil følge en kundes instruks, jf. § 10, 2. pkt., på grund af, at ejendomsadministrator mener, at det er i strid med de forhold, der er nævnt i § 8, kan anmode Ejendomsforeningen Danmark om en udtalelse om, hvad der er gældende ret på området. I så fald udarbejder Ejendomsforeningen Danmarks sekretariat en vurdering i sagen, der forelægges til godkendelse på førstkomende bestyrelsesmøde i Administratorsektionen i Ejendomsforeningen Danmark. Ejendomsadministrator skal betale et honorar til Ejendomsforeningen Danmarks sekretariat for udtalelsen. Honoraret fastsættes på baggrund af den anvendte tid og afregnes i henhold til den til enhver tid af Ejendomsforeningen Danmark fastsatte timesats med tillæg af moms. Sekretariatet kan anmode den pågældende ejendomsadministrator om at indbetale et depositum til sikkerhed for honoraret, forinden sagsbehandling påbegyndes.

Sanktioner

- § 41.** Ved overtrædelse af disse normer kan bestyrelsen for Administratorsektionen i Ejendomsforeningen Danmark give den pågældende ejendomsadministrator en påtale, ligesom ejendomsadministratoren kan blive ekskluderet af foreningen, hvis den pågældende groft har handlet i strid med reglerne eller på anden måde groft har modarbejdet foreningens målsætninger og interesser. Ejendomsforeningen Danmark offentliggør påtalen/eksklusionen i Huset, Huset Jura eller tilsvarende skrevne eller elektroniske medier. Offentliggørelsen kan ske med navns nævnelser eller i anonymiseret form.
- § 42.** En beslutning i Administratorsektionens bestyrelse efter sagsbehandlingen, hvorefter en ejendomsadministrator ikke anses for at have handlet i strid med disse normer, offentliggøres også i Huset, Huset Jura eller tilsvarende skrevne eller elektroniske medier. Offentliggørelsen kan ske med navns nævnelser eller i anonymiseret form.

Nægte optagelse i Ejendomsforeningen Danmark

- § 43.** Bestyrelsen for Administratorsektionen kan nægte at optage en ejendomsadministrator som medlem af Administratorsektionen, hvis den pågældende inden optagelsen har udvist en adfærd, der er i strid med disse etiske normer for ejendomsadministration eller på anden måde groft har modarbejdet Ejendomsforeningen Danmarks målsætninger og interesser.

Klagesager mellem ejendomsadministratorer i forskellige lande

- § 44.** For professionelle konflikter mellem ejendomsadministratorer fra forskellige EU-stater og EØS-stater, som er medlem af en organisation, der er medlem af CEPI, gælder CEPI's "European Code of Ethics for Real Estate Professionals".

Omkostninger

§ 45. Klager og ejendomsadministrator afholder egne omkostninger ved sagens gennemførelse, ligesom sagsbehandlingen for klagesager og egen drift sager ved Ejendomsforeningen Danmark er vederlagsfri, dog betaler klager et klagegebyr, jfr. § 34. Bestyrelsen for Administratorsektionen kan i særlige tilfælde beslutte, at den ene part skal betale omkostninger til den anden part.



VII. Ændringer af normerne

§ 46. Hovedbestyrelsen i Ejendomsforeningen Danmark kan til enhver tid ændre indholdet af disse etiske normer for ejendomsadministration.



VII. Ikrafttræden

§ 47. Disse etiske normer for ejendomsadministration træder i kraft den 12. maj 2016.

Vedtaget den 14. april 2016

Hovedbestyrelsen i Ejendomsforeningen Danmark:

Formand, direktør John R. Frederiksen	Næstformand, adm. direktør Henrik Dahl Jeppesen	Adm. direktør Boris Nørgaard Kjeldsen
Advokat Jens Anker Hansen	Advokat Sven Westergaard	Ejendomsmægler Leif Olsen
Advokat Merete Vangsøe Simonsen	Adm. direktør Michael Nielsen	Direktør, advokat Anne Marie Oksen
Direktør Lars Frederiksen	Direktør Søren Impgaard Nielsen	Direktør Søren Hofman Laursen
Adm. direktør Flemming Engelhardt	Adm. direktør Per W. Hallgren	Direktør Peter Lautrup
Direktør Solveig Rannje	Advokat Per Hansen	Advokat Jens Thoregaard
Adm. direktør Rasmus Juul-Nyholm	Direktør Peter Søndergaard Christiansen	Advokat Kenneth Søndergaard



**EJENDOMSFORENINGEN
DANMARK**

Ejendomsforeningen Danmark er den professionelle erhvervsorganisation for ejere, udlejere og administratorer af fast ejendom.

Læs mere om os på www.ejendomsforeningen.dk.

København

Nørre Voldgade 2
1358 København K
Telefon: 33 12 03 30
info@ejendomsforeningen.dk
www.ejendomsforeningen.dk

Aarhus

Havnegade 2 A
8000 Aarhus C
Telefon: 31 73 15 50
www.ejendomsforeningen.dk

Odense

Vestre Stationsvej 18, st.
5000 Odense C
Telefon: 66 12 34 00
www.effyn.dk

Bilag D – Certifikat: Servicenormen



Service normen

DEAS A/S

akkrediteres for at leve op til
godkendelseskravene i Servicenormen, og
forpligter sig til at levere højt kvalificerede ydelser
baseret på de klart definerede normer og
metoder i Servicenormen. Virksomheden har
beviseligt sit på det rene og er i stand til at
honorerer de krav, kunderne stiller.



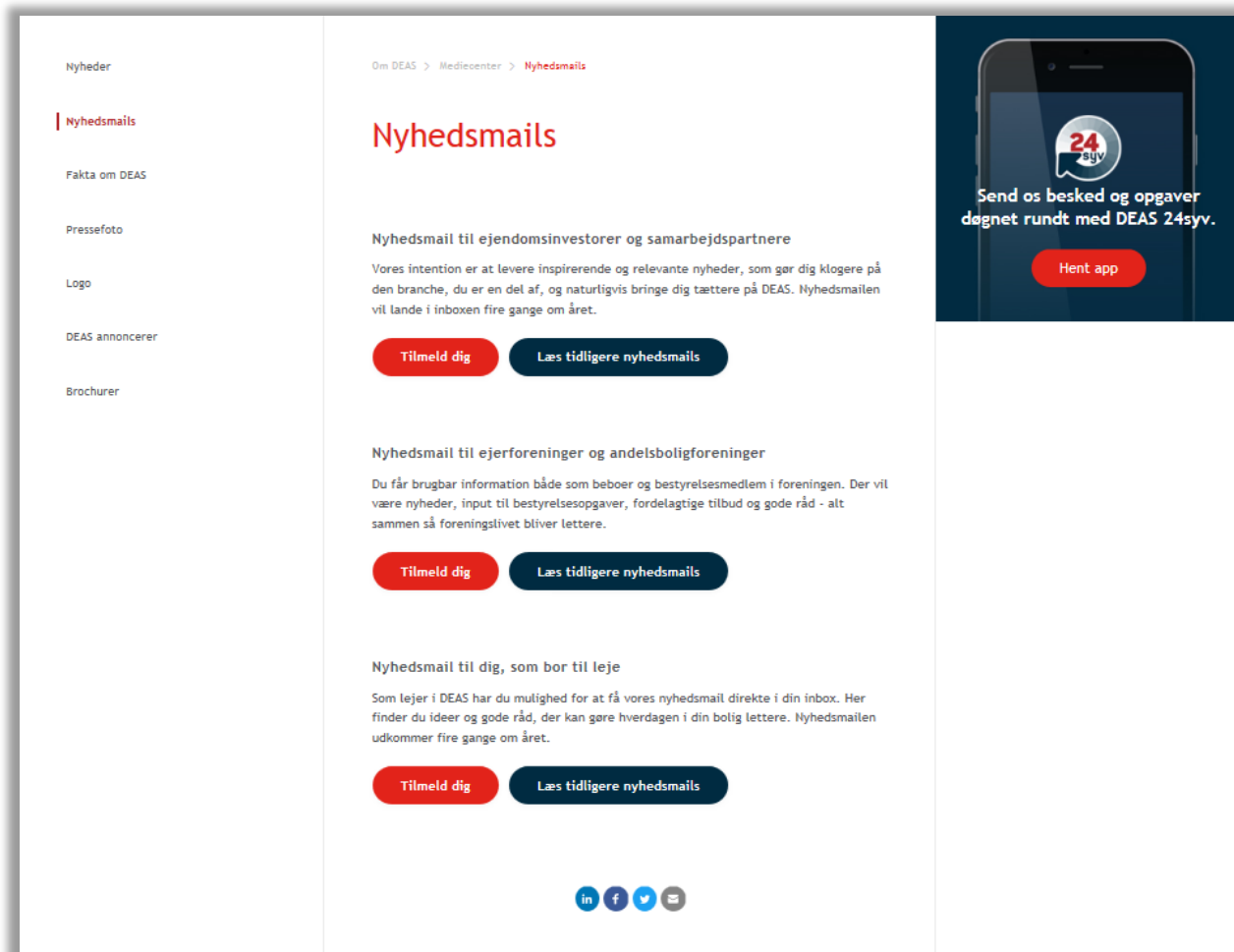
Jørgen Utzon, formand
Servicebranchens Arbejdsgiverforening
København d. 1. januar 2018

KONTROLLERET AF

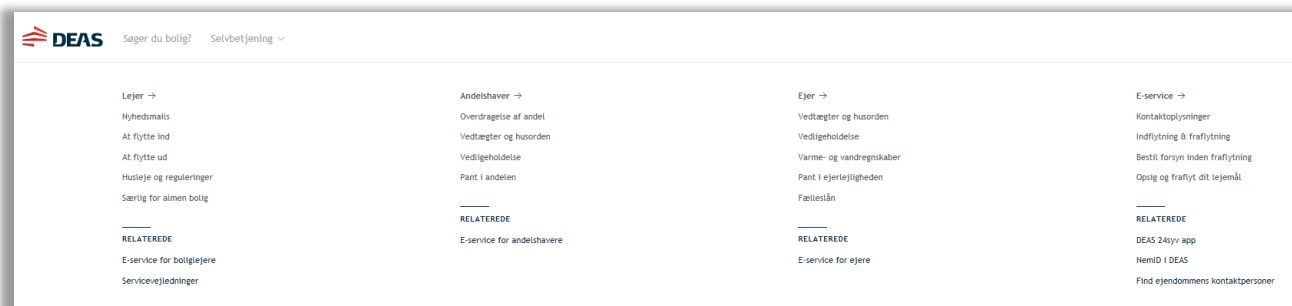


DANSK STANDARD

Bilag E – webside: Oversigt over nyhedsmails



Bilag F – webside: Oversigt over vidensbank på deas.dk



Bilag G – webside: Indkøbspolitik



Bilag H – webside: Etisk regelsæt for leverandører

Fakturering til os

Indkøbspolitik

Etisk regelsæt for leverandører

Bliv leverandør til os

Vejledninger

Om DEAS > Leverandør > Etisk regelsæt for leverandører

Etisk regelsæt for leverandører

DEAS' succes afhænger af, at "Mennesker ønsker at bo, handle eller arbejde i ejendomme, vi har ansvaret for". Vores succes skal baseres på god forretningsskik og på vores kerneværdier.

Der skal med andre ord være ordentlighed i alt, hvad vi foretager os. Det gælder også valget af leverandører og samarbejdet med dem.

Etisk regelsæt

Derfor har vi udarbejdet 'Etisk regelsæt for leverandører', som ligger i naturlig forlængelse af vores medlemskab af Ejendomsforeningen Danmark, hvor vi er forpligtet til at overholde branchens vedtagne etiske normer for ejendomsadministration.

Regelsættet beskriver de generelle retningslinjer for vores relationer til vores leverandører og indeholder en række etiske, sociale og miljømæssige krav, som vi forventer, at alle vores leverandører efterlever.

Vi ser dette regelsæt som en integreret del af samarbejdet med den enkelte leverandør, og vi tror, at efterlevelsen af det kan medføre konkurrencemæssige fordele for både os og leverandøren.

Vi mener, at mennesker og miljø skal behandles på en ordentlig måde. Og vi stiller krav om, at de leverandører, vi samarbejder med, også behandler deres medarbejdere og miljøet på en ordentlig måde og som minimum overholder gældende lovgivning på området.

I tilfælde af grov eller gentagen forsømmelse forbeholder vi os ret til at ophæve samarbejdet.

BLIV LEVERANDØR

Kan du og dit firma levere den rigtige vare af rette kvalitet, til rette tid og pris?

Læs mere

INDKØBSPOLITIK

Vi er meget bevidste om pris, kvalitet og bæredygtighed.

Læs mere

Bilag I – webside: DEAS som arbejdsplads

Søg medarbejder
Ledelsen
Teamwork
DEAS som arbejdsplads
Ledige stillinger
Søg uopfordret
Medarbejderprofiler

Om DEAS > Organisation > **DEAS som arbejdsplads**

DEAS som arbejdsplads

DEAS ønsker at tilbyde et attraktivt arbejdsmiljø, der kan tiltrække, udvikle og fastholde dygtige medarbejdere. Medarbejderne er vores største aktiv og er forudsætningen for succes.

I DEAS har vi derfor stor fokus på medarbejdertilfredshed, ligesom faglig og personlig udvikling også er vigtig. For at styrke uddannelses- og kompetenceniveauet kontinuert hos alle medarbejdere, har vi etableret DEAS Akademiet, hvor vi tilbyder kurser for alle medarbejdere. Det er til gavn for både vores medarbejdere og for vores kunder.

Vi har mange jobfunktioner og stor mangfoldighed i arbejdsopgaver. Det giver mulighed for at alle kan gøre karriere hos os - uanset om du har en akademisk baggrund, er en dygtig håndværker eller administrativ medarbejder. Det vigtigste er, at du er målrettet og har ønske om at udvikle såvel dine faglige som dine personlige kompetencer.

De mest udbredte stillinger i DEAS:

- Ejendomsadministrator, EA / property manager
- Regnskabsansvarlig (kunderapportering)
- Udlejningskonsulent
- Vicevært
- Driftsleder
- Projektleder/projektchef
- Asset manager (property asset management)
- (Key) Account manager
- Leasing manager (shoppingcentre)
- Center manager (shoppingcentre)
- Cand.jur. (Jura)
- Kvalitetskonsulent
- Udviklingskonsulent (IT)
- Praktikant

KONTAKT OS
Tlf. 70 30 20 20
eller
Send os en mail

Send os besked og opgaver døgnet rundt med DEAS 24syv.
Hent app

Bilag J – webside: Praktik i DEAS

Søg medarbejder

Ledelsen

Teamwork

DEAS som arbejdsplads

Ledige stillinger

Søg uopfordret

Medarbejderprofiler

Property manager - bolig

Property manager - erhverv

Ejendomsadministrator - ejer- og andelsboligforening

Regnskabsansvarlig

Udlejningskonsulent

Bygherrrådgiver

Projektleder - projekter

Projektleder - energi og indeklima

Vicevært

Driftsleder

Asset manager

Key account manager

Leasing manager (shoppingcentre)

Center manager

Cand. jur.

Kvalitetskonsulent

Udviklingskonsulent - IT

Praktikanter

Om DEAS > Organisation > DEAS som arbejdsplads > Medarbejderprofiler > Praktikanter

Praktikanter

Som praktikant hos DEAS bliver man tilknyttet én afdeling i DEAS, men vil under sit praktikforløb også blive introduceret til de andre afdelinger i huset. På den måde får man et godt indblik i, hvordan vi samarbejder om kunderne.

Vi laver en detaljeret plan for praktikantens ophold for hele perioden, som vi sender inden praktikstart.

Afhængig af hvilket område man ønsker at komme i praktik inden for, bliver man tilknyttet en DEAS-medarbejder, som vil være ens lærings- og sparringspartner. Som praktikant forventes det, at man er med til at udføre reelle arbejdsopgaver allerede fra første dag.

Der er typisk ansøgningsfrist ved udgangen af september for praktikplads i det efterfølgende forår - og ansøgningsfrist ved udgangen af februar for praktikplads i det efterfølgende efterår.

Ejendomsadministration

Eksempler på arbejdsopgaver for en praktikant inden for ejendomsadministration:

- Modtage og fordele post
- Udskrift og afstemning af flere konti
- Deltage i klargøring af materiale til ejendommenes revision
- Foretage opslag i Det Centrale Personregister (CPR)
- Deltage i udarbejdelse af forbrugsregnskaber
- Deltage i gennemgang af restancelister
- Deltage i daglig bogføring og kontrol af fakturaer
- Indblik i processer for kvalitetssikring og kundeorientering.

Læringsmålene:

- DEAS' retningslinjer om etik i kundebetjeningen
- Ejendommens årscyklus
- Elektronisk dokumenthåndtering
- DEAS og den specifikke afdelings struktur
- Kendskab til DEAS' samlede serviceydelser
- Detailkendskab til DEAS' basale produkter og dertil hørende arbejdsgange
- Indblik i forskellige typer af arbejdsopgaver og funktioner i DEAS.

Teknik

Eksempler på arbejdsopgaver inden for renovering af erhvervslejemål, lejligheder og boligejendomme:

- Projektering
- Tilsyn
- Tegningsarbejde

Læringsmålene:

- Indsigt i de krav og forventninger virksomhederne har til konstruktørens viden, færdigheder og holdninger til arbejdet
- Opleve en bygningskonstruktørs dagligdag og arbejdsopgaver gennem en længere periode
- Arbejde med konstruktoropgaver i praksis

BLIV EJENDOMSADMINISTRATOR

Mød Karsten i branchens nye kampagne.

Læs mere

in

FØLG DEAS PÅ LINKEDIN

Her skriver vi blandt andet om fagstof, ledige jobs og nyheder.

Følg os

CASES

Se, hvad vi gennem tiden har gjort for vores kunder.

Gå til cases