

An aerial photograph of a city, likely Copenhagen, showing a dense urban landscape with a river (the Øresund) flowing through it. The city features a mix of historic and modern architecture, with many buildings having red-tiled roofs. A large bridge spans the river in the middle ground. The sky is blue with some light clouds. The text "2019 CSR STATEMENT" is overlaid on the image.

# 2019 CSR STATEMENT



---

## Table of Contents

|   |    |
|---|----|
| Property management on a socially responsible basis.....                | 3  |
| Customers .....   | 4  |
| Tenants and residents .....   | 7  |
| Climate and environmental policy .....                                  | 11 |
| Suppliers and human rights .....  | 13 |
| Employees .....   | 15 |
| Anti-corruption and bribery .....                                       | 18 |
| Appendix A – web page: App DEAS 24syv.....                              | 19 |
| Appendix B – web page: Overview of digital self-service solutions ..... | 20 |
| Appendix C – Ethical Standards for Property Management .....            | 21 |
| Appendix D – Certificate: Service standards.....                        | 34 |
| Appendix E – web page: Overview of e-mail newsletters.....              | 35 |
| Appendix F – web page: Overview of the knowledge bank on deas.dk .....  | 36 |
| Appendix G – web page: Procurement Policy.....                          | 36 |
| Appendix H – web page: Supplier Code of Conduct .....                   | 37 |
| Appendix I – web page: DEAS as a workplace .....                        | 38 |
| Appendix J – web page: Internships at DEAS .....                        | 39 |
| Appendix K – intranet page: Whistleblower procedure at DEAS.....        | 40 |

## Property management on a socially responsible basis

As property managers, it is our ambition to manage, maintain, and develop properties on a socially responsible basis. We aim to contribute to the society and community which we are part of.

### ***We take our share of the responsibility for sustainable development***

Customers, tenants, suppliers, and others we interact with must experience that we take responsibility for the social and environmental impact of our business operations. We recognise that properties are responsible for a large part of Denmark's energy consumption, and we aim to contribute to reducing energy consumption of the properties which we are responsible for managing and of those we participate in the building of.

During the period 2015-2019, we achieved savings, on behalf of our customers, of approximately 23 GWh via projects to reduce the consumption of energy. This corresponds to the annual electricity consumption of approx. 10,000 households.

We look forward to launching a sustainability strategy in 2020 that will establish the framework for our future sustainability initiatives, so that we can further develop and improve our services and behaviour for the benefit of our customers, of residents of the properties we manage, and generally for our society.

### ***Integrity and accountability***

As property managers, it is our daily responsibility to ensure safe and secure conditions for our more than 68,000 commercial and residential tenants, cooperative housing association members and owner-occupied flat owners, while providing effective management and supporting our customers' investment strategy.

This means that ethical standards and integrity are particularly important concepts in DEAS, not the least in relation to our selection of and relationships with suppliers. We must not allow our credibility to be compromised, therefore we work according to a procurement policy and an associated set of ethical rules and standards which our suppliers are expected to adhere to.

We also attach importance to providing our customers with documented security. We do this via our ISO certification and a variety of different audit statements that support our customers' compliance requirements.

We also contribute to others being able to enjoy better conditions. Once a year, we select specific areas that we support. In 2019 we have supported the following campaigns: the climate telethon Danmark planter træer/Denmark plants trees<sup>1</sup>, Crack Cancer 2019<sup>2</sup> and the House of Music in Aalborg.

*Henrik Dahl Jeppesen, CEO of the DEAS Group*

#### **Statutory Corporate Responsibility Report (see Section 99 a. of the Danish Annual Financial Statements Act)**

The following report is part of the management review in the 2019 Annual Report of the Dane TopCo ApS Group, the underlying Dane BidCo ApS Group and the underlying DEAS Holding A/S Group, comprising the

<sup>1</sup> Link to: [www.danmarkplantertraeer.dk](http://www.danmarkplantertraeer.dk)

<sup>2</sup> Link to [www.cancer.dk/stoet-os/det-sker/knaek-cancer](http://www.cancer.dk/stoet-os/det-sker/knaek-cancer)

---

## Customers

### OUR PRINCIPLES

At DEAS, it is our desire to operate our activities on the basis of our customers' requirements and on a profitable and sustainable foundation.

We at DEAS have the ambition to be a customer-oriented service company where we prioritise *customer service, high quality and efficiency*. At DEAS, we value long-term, mutually beneficial customer relationships.

Irrespective of whether they are professional investors or the Board of a small cooperative-owned housing or owners' association, our customers must receive professional service, with respect for their individual requirements.

Our customers shall experience us as an effective partner, creating value through collaboration, with the key objective of ensuring that our products, services and employees are available to our customers via various different channels.

#### ***Compliance gives documented security***

At DEAS, we attach importance to providing our customers with documented security, including via our ISO certification and auditor declarations, which can also be used in our customers' internal compliance processes. In this way, we can accommodate our customers' many different needs, and make it easy to be a DEAS customer.

### OUR INITIATIVES

Via our DEAS 24syv app<sup>3</sup>, which has grown in popularity over the years, it is very simple and easy for our customers, tenants and residents to submit tasks and questions to DEAS concerning properties we manage. Simple and effective.

We also offer our cooperative housing and owner associations, as well as our tenants, a wide range of digital self-service solutions on [deas.dk](https://deas.dk).<sup>4</sup>

#### ***Digital access to data and reporting***

We offer our customers a variety of digital solutions providing access to data and reporting. In 2020, we expect to present a new setup for our customers which will deliver improved digital reporting, ensuring an even greater reflection of our customers' business performance.

We also offer telephone services, meetings and customised reports and, via our three departments, we are present in Aarhus, Aalborg and Copenhagen.

Our availability is supported by our nationwide service centre that serves customers, residents and tenants. Outside of our opening hours, enquiries are forwarded to our on-call emergency service, so that help is always available.

Cooperative-owned housing associations, owners' associations and property owners' associations, as well as tenants and residents of an association managed by DEAS, have the opportunity to receive e-mails from DEAS via e-Boks.

#### ***Quality guarantee to customers***

---

<sup>3</sup> Web page on [deas.dk](https://deas.dk) concerning DEAS 24syv, Appendix A

<sup>4</sup> Web page on [deas.dk](https://deas.dk) with an overview of Digital self-service solutions, Appendix B

It is our aim to ensure service deliveries to our customers, tenants, and partners of consistently high quality. DEAS' quality management system is certified in accordance with the ISO 9001:2015 standard, as of October 2016.

In 2017, the part of our quality management system that includes our Facility Service products at customers' properties achieved ISO certification, so that now all of DEAS is covered by the ISO 9001:2015 certification.

In order to maintain this certification, the objective going forward is to be re-certified every three years. Also in 2019, we obtained re-certification of our quality management system.

On the basis of DEAS' quality management system, we can provide audit declarations to support our customers' compliance requirements:

- ISAE 3402 – IT Assurance Report on Controls at a Service Organization: Today, DEAS offers key customers a "3402 IT Assurance Report on Controls at a Service Organization," which concerns external auditing of DEAS' IT set-up, including organisation, risk management, policy, procedures and controls.
- An ISAE 3000 Type 2 statement certification concerning DEAS' GDPR processes was obtained in December 2019: The statement deals with DEAS' compliance with GDPR provisions/personal data protection and the auditing of our processes, and ensures a reduced risk of non-compliance with the rules and regulations concerning personal data.
- ISAE 3402 Type 1 Auditor's Statement IT controls concerning the presentation of Financial Accounts was obtained in 2019. This statement is a guarantee that DEAS operates according to a specific set of internal controls and procedures, and deals with the leasing of office premises and controls in selected financial processes that are relevant to property management services for institutional investors. Those of our customers who are institutional investors can use the statement vis-à-vis their own auditor and thereby achieve a more effective and flexible process with regard to the auditing, financial accounting and production of financial reports. We obtained a Type 2 certification at the end of January 2020.

### ***Ethical Standards for Property Management***

At a minimum, all customer relationships are governed by the prevailing framework in effect, which includes the Ethical Standards for Property Management<sup>5</sup>, which have been prepared by the Management Section of the Danish Property Federation/EjendomDanmark, and which we, as members, are obligated to adhere to.

There may be customers that we decline to work with – such as customers who are not willing to comply with the aforementioned framework. It may also concern customers who may not desire to adhere to legislation, or the intention behind the legislation, or who otherwise do not practice ethical ownership and operation of real property/investments.

### ***Service standards***

As a member of SBA – Servicebranchens Arbejdsgiverforening (The Employers' Association in the Service Sector) – every year we apply for renewal of our Service Standards approval. The Service Standards is a quality stamp to assure our customers that a Facility Service agreement with us is an ethical and sustainable solution.

The Standards obligate us to provide high-quality services and imposes a number of requirements on us, including staff training, collective agreements, contracts with subcontractors, updated service certificates, insurance terms and environmental considerations.

---

<sup>5</sup>Refer to the attached version of *Ethical Standards for Property Management*, Appendix C

---

DEAS achieved accreditation in 2019 and has received a certificate for this.<sup>6</sup> We expect this accreditation to be renewed in 2020.

---

<sup>6</sup> See the certificate received, Appendix D

---

## Tenants and residents

### OUR PRINCIPLES

It is our responsibility to ensure secure conditions for our more than 68,000 commercial and residential tenants, cooperative housing association members and owner-occupied flat owners. Taking this into regard, it is very important to us that the users of the properties we manage receive professional service with respect for their individual needs, regardless of age, gender, nationality or status.

#### *Clear communication on complicated topics*

One of our most important tasks is to ensure that our tenants understand the complicated rules of the Danish Rent Act (*Lejeloven*). Therefore we often play an "expert role" in relation to our tenants, cooperative housing association members and owner-occupied flat owners.

It is important for us to communicate clearly and precisely. Our ambition is for the users of the properties we manage to have confidence in the details, information and services that we provide.

#### *Easy to be a tenant*

It must also be easy to be a tenant in a property serviced by DEAS. In this respect, availability plays a major role. We resolve this by offering a range of digital solutions and by working in dedicated administration teams, so that our tenants can always get answers to their questions, even if the regular administrator is not available. Our service centre is also the link between our tenants and caretakers. As a consequence, tenants do not have to wait until they can make an appointment, or encounter a voicemail service when they have questions or tasks for their caretaker.

#### *Targeted tenant and customer satisfaction campaign*

At DEAS, we systematically measure the satisfaction of our customers, residential and commercial tenants. This is based on our ambition to be a customer-oriented service company and our business model whereby the ability to create value is based on satisfied employees, satisfied tenants and satisfied customers.

Satisfaction surveys give us a valuable basis for decision-making. We gain insights into what we do well and what we can do better – in the view of our tenants and customers. This enables us to develop ourselves and our services so that we can meet expectations to an even higher degree.

#### *Quality objectives*

DEAS works according to a number of quality objectives to measure the satisfaction of customers, tenants and residents, as defined in our quality policy. The Net Promoter Score is measured from -100 to +100 and is the ultimate measure of satisfaction and loyalty.

Our quality goals are:

- The overall satisfaction among residential and commercial tenants in properties managed by DEAS must have a Net Promoter Score of more than 10.
- The overall satisfaction among boards of associations DEAS manages shall have a Net Promoter Score of more than 60.

### OUR INITIATIVES

Our initiatives include:

- E-mail newsletters<sup>7</sup>, which can help to simplify everyday life in a property managed by DEAS. All DEAS tenants have the possibility to receive our e-mail newsletters, with news, tips and good advice that can make everyday life in the home easier and the tenancy terms easier to understand. The e-mail newsletter is published four times a year.
- An extensive knowledge bank<sup>8</sup> at [deas.dk](https://deas.dk) for e.g. tenants and residents, with a wide range of useful advice, explanations, guides and guidelines.
- Digital self-service solutions<sup>9</sup> at [deas.dk](https://deas.dk), which make it easy and convenient for our tenants to communicate with us, ensuring effective management of cases and services. The tenants can also easily complete and sign a wide range of forms, applications and schedules digitally.
- The DEAS 24syv app Via our DEAS 24syv app, we give our tenants the opportunity to ask questions and notify us of requests around the clock. DEAS 24syv also provides easy access to self-service, news and tips, and good advice.
- Facebook page for associations, where the purpose is to contribute tips and advice, to make it easier to live in and be an active member of the board of an owner-occupier or cooperative-owned housing association.
- Digital and physical brochures, such as how tenants' rent is calculated and how to ensure a healthy indoor climate.
- Visible signage on the properties we manage, making it easy for residents and tenants to get in touch with us in any situation, and ensuring that everyone knows that DEAS is responsible for a well-functioning property.
- In 2020, we will be rolling out a more modern telephony solution for DEAS employees. The solution will result in tenants and customers being able to experience an even more personalised customer service.

### ***Focus on satisfaction***

Our ambition is for our customers, tenants and residents to be highly satisfied with the benefits and services they receive. DEAS therefore conducts major customer and tenant satisfaction surveys on a continuous basis, in addition to tenant evaluations of the moving-in and moving-out processes.

In 2019, DEAS conducted a number of surveys among customers and tenants for the purpose of tracking developments in the levels of satisfaction.

In the spring, we looked into how satisfied the residential tenants and homeowners were with DEAS and their housing. In autumn 2019, as in previous years, we measured the satisfaction of our commercial tenants, and 600 contributed with their assessment of their working relationship with us.

In addition, over the course of 2019, approx. 3,000 new tenants and 1,200 vacating tenants rated their moving-in and moving-out experiences.

### ***Key figures from the satisfaction surveys conducted during 2019***

2019 saw a number of positive results, where the satisfaction in almost all selected parameters showed a positive development in relation to the most recently conducted surveys (2018 and 2017).

#### **Residential tenants**

Our annual satisfaction survey among our residential tenants showed an increase in satisfaction in all parameters measured. In particular, DEAS experienced a positive progression in the satisfaction expressed by its administrative staff.

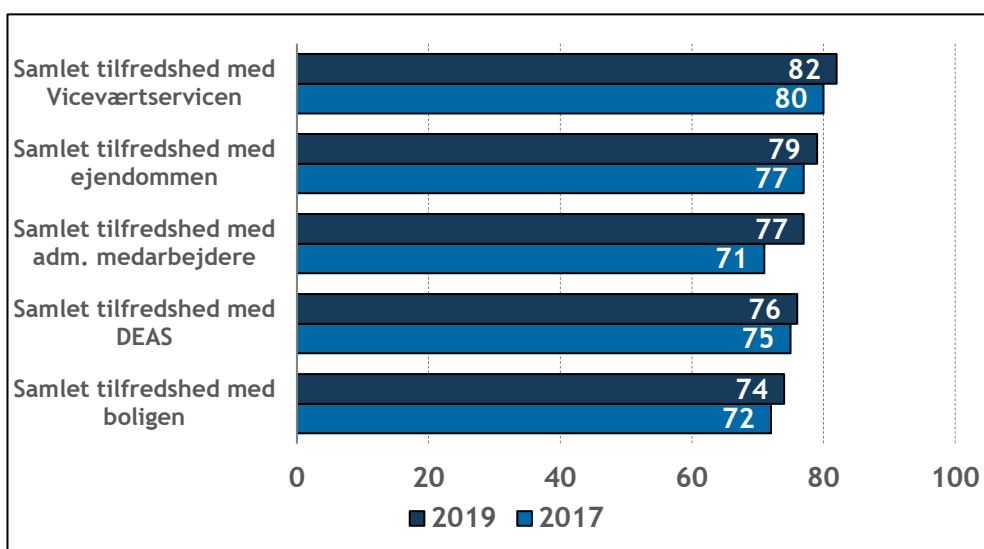
---

<sup>7</sup> Website page on [deas.dk](https://deas.dk) with an overview of e-mail newsletters, Appendix E

<sup>8</sup> Website page on [deas.dk](https://deas.dk) with an overview of the knowledge bank, Appendix F

<sup>9</sup> Web page on [deas.dk](https://deas.dk) with an overview of Digital self-service solutions, Appendix B

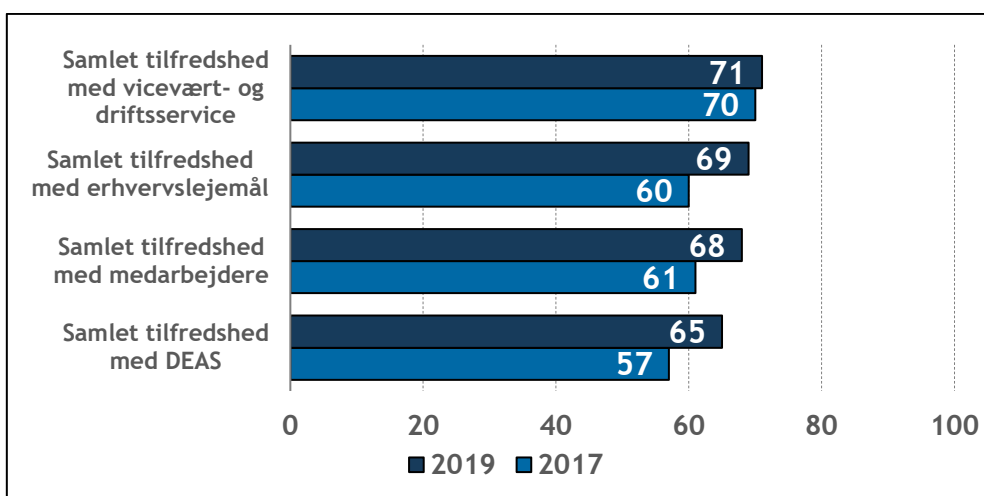




*The residential tenants' satisfaction in selected areas in 2019 and 2017*

### Commercial tenants

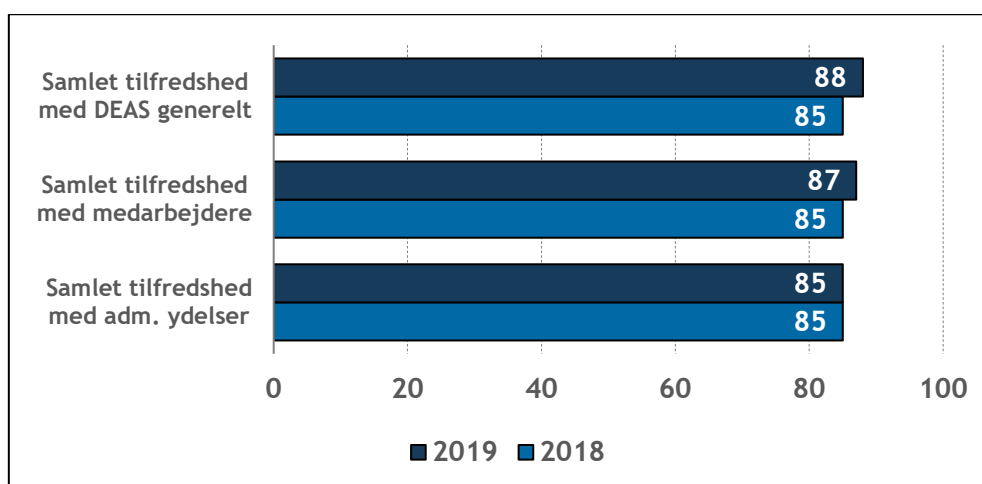
The annual satisfaction survey among our commercial tenants showed an increase in satisfaction in all parameters measured. In particular, DEAS experienced a positive progression in satisfaction with DEAS in general and the commercial tenants' owned leased premises.



*The commercial tenants' satisfaction in selected areas in 2019 and 2017*

### Associations

The annual satisfaction survey among DEAS' associations showed an increase in satisfaction in a number of parameters. Overall, DEAS has managed to generate a positive progression from an already high overall level of customer satisfaction.



*Satisfaction of associations in selected areas in 2019 and 2018*

In 2020, we will continue to measure the satisfaction of customers and residential/commercial tenants.

---

## Climate and environmental policy

### OUR PRINCIPLES

Buildings account for a large proportion of Denmark's energy consumption. At DEAS, it is our desire to reduce the environmental and climate impact of the properties we manage, and from our own activities. We therefore promote a focus on the environment, in close collaboration with customers and users of the properties we manage.

### OUR INITIATIVES – 2019

#### *Energy savings of approximately 23 GWh*

Since 2015, DEAS has entered into an Energy Partnership with Ørsted, where energy subsidies are provided to our customers depending upon documented energy renovations. We automatically screen all projects that include energy-saving measures which are initiated by DEAS, and Ørsted then provides a cash subsidy per kWh saved.

During the period 2015-2019, we achieved savings, on behalf of our customers, of approximately 23 GWh via projects to reduce the consumption of energy. This corresponds to the annual electricity consumption of about 10,000 households. The more than 150 energy projects are distributed broadly across DEAS' portfolio, ranging from projects in small residential properties to projects in major shopping centres.

Energy subsidies amounting to a total of DKK 7.2 million have been disbursed during the period. The subsidies always accrue to the individual property.

2020 will be the final year in which DEAS' energy cooperation with Ørsted can continue in the form of energy subsidies for documented energy savings. The subsidy programme is being wound up, and it is not yet known what will take its place to promote energy savings among Danish property owners.

#### *Climate strategy and DGNB certification*

In 2019, DEAS contributed actively to following up on the degree of achievement of energy and climate strategies by a number of customers. Several major investors have developed a 2020 Strategy with a strong focus on energy efficiency and its documentation in properties managed by DEAS.

In 2019, DEAS obtained the DGNB Gold certificate on the basis of 1-year operating data for a newly renovated commercial property with a rental area of 17,000 m<sup>2</sup>. DEAS will participate in a pilot project in 2020 where portfolio owners can acquire a DGNB certificate for their entire property portfolios, as opposed to today, where a DGNB certificate is building-specific.

In 2019, DEAS developed concepts for the environmentally-friendly operation of properties to support customers who build, for instance, new Nordic Swan Ecolabelled residences.

In 2019, DEAS worked with car sharing initiatives for residential buildings and the introduction of charging points for electric cars at residential properties. In line with society's changing attitudes to the ownership and usage of cars, there is a strong increase in demand from tenants and cooperative-owned housing owners to upgrade residential properties to reflect this and to facilitate car sharing schemes.

#### *Participating in Energy Leap (Energispring) and the Green Building Council Denmark*

DEAS has been part of Energy Leap since 2016. This is a partnership between the City of Copenhagen and a large number of operators from the property sector. We are working together on the energy optimisation of private properties in Copenhagen, and are contributing to the achievement of the City of Copenhagen's goal of becoming CO<sub>2</sub> neutral by 2025.

In 2019, DEAS further increased its active involvement by entering into a new Energy Leap, which was established in Aarhus Municipality, and DEAS has been an intermediary for existing customers who also want to actively contribute to the green transformation of Denmark's two largest cities.

DEAS is a member of the Green Building Council Denmark, which manages the DGNB system in Denmark. By extension, employees are trained to be DGNB consultants, and DEAS actively participates in pilot projects for the development of new concepts for the environmental certification of properties.

### ***Research and development projects***

Green initiatives can attract and retain residents and commercial tenants, for the benefit of the climate and the environment, and can also help to meet the demand for environment-friendly homes and commercial leases. We experience time and again that, after completion of an energy renovation project, the residents of our properties state that residential quality is just as important as tangible and measurable energy savings.

In 2019, DEAS was actively involved in several research and development projects in this field. We will continue working towards this objective with active participation in 2020.

DEAS is active in the Elforsk Research Pool for making energy savings under Dansk Energi. This is done partly via the chairmanship of Elforsk's Executive Committee/Board of Directors, and partly as an active participant in several projects.

### ***Completed projects***

In 2019, DEAS concluded the Internet of Things (IOT) project. Based on our own leases at Frederiksberg, this included the testing of new digital tools for the servicing of meeting centres in multi-user properties in the form of the online display of indoor air quality and current power usage of the individual meeting rooms.

In addition, data collection by wireless means has been developed/tested, so that technical performance of new residential housing developments can be monitored much more effectively in order to secure, for example, the indoor climate and energy efficiency. The project is supported by the Elforsk research pool and is conducted in cooperation with NCC, Pension Danmark, PKA and Gate21.

In 2019, DEAS completed the R&D project SEBUT/Smart Energy Shopping Centers, where the integration of new overall management of the large HVAC installations was modelled and tested in practice at centres in the portfolio of the joint venture company Danske Shoppingcentre. This project was led by the Danish Technological Institute and was conducted in a consortium of eight partners. The project received support from Energinet.dk.

### ***Ongoing projects***

DEAS actively participates in making residential properties available in the framework of the REVALUE innovation fund project. Among other issues, it shows how control technology installed in heating systems, windows and blinds, together with weather forecast data, can ensure the optimal energy-use and indoor climate of individual flats. The project is led by Aarhus University in a consortium of 12 partners. The project is supported by the Innovation Fund and will be completed in 2020.

In 2019, a new research project based on Internet of Things (IOT) technology was launched. In collaboration with the Danish Technological Institute, JT3 (a ventilation contractor) and IBM, the project's focus is to develop a service concept for indoor climate systems. The necessary work is increasingly undertaken on the basis of facts about the system, rather being exclusively calendar-controlled, as is the tradition today. The project is supported by Elforsk and will be completed in early 2020.

Yet another research project based on Internet of Things (IOT) technology began in 2019. The focus of the project is to develop new intelligent controls for indoor climate installations in office buildings, in



collaboration with Lindab, IBM and the Danish Technological Institute, in order to promote a healthy indoor climate and energy efficient operations. The project is supported by Elforsk and will be completed in early 2021.

In 2019, a project was launched with the objective of developing new benchmark energy ratios for older residential properties, as well as tools for projecting energy consumption with the implementation of typical energy renovations. The project is conducted in cooperation with SBI and the Danish Technological Institute. DEAS and PKA have unique energy datasets that have been collected on a monthly basis since the year 2000 on a relatively large population of property. The project is supported by GI and Realdania, and will conclude in early 2021.

### ***Sustainability strategy on the way***

In 2020, we will launch a sustainability strategy that will establish the framework for our future sustainability initiatives.

In 2019, we conducted a detailed survey among our customers, residential and commercial tenants, and employees. The responses are used in the work of prioritising focus areas in relation to sustainability, so that we can further develop and improve our services and behaviour for the benefit of our customers, of the residents of the properties we manage, and for our society in general.

## **Suppliers and human rights**

### **OUR PRINCIPLES**

DEAS is committed to conducting its business operations on a socially responsible basis. This also includes the observance of human rights. We respect internationally recognised human rights and our objective is not to violate them.

### ***Procurement Policy and Supplier Code of Conduct***

DEAS works together with a large number of subsuppliers that assist us in our work and tasks related to the management and running of properties. This applies to craft companies, service providers, manufacturers, advisers and contractors. We also procure goods and services for properties on behalf of our customers.

Therefore we take responsibility and establish requirements concerning the fundamental production and working conditions that are to apply at every stage when we procure a product or service. This occurs in a structured manner via our Procurement Policy and an associated set of ethical rules for our suppliers in the Supplier Code of Conduct.

### **OUR INITIATIVES**

DEAS's suppliers are obligated to comply with a variety of ethical, social, and environmental requirements. The code is an integral element of the working relationship and must be complied with by all parties, as it sets the framework for how our employees are to act.

In the event of serious or repeated negligence, we reserve the right to terminate the relationship. We continuously follow the relationship with our suppliers and adjust it if needed.

In 2019, we also worked towards reducing the number of suppliers, in order to ensure a consistent service and the best possible agreements. Suppliers are assessed on the basis of their performance at the properties for which they have provided services.

All suppliers are continuously assessed with regard to factors such as price, quality, sustainability, CO<sub>2</sub> footprint and compliance with ethical rules, such as social dumping and collective bargaining agreements.

---

Read more about our [requirements, and terms and conditions, for relationships with suppliers](#).<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> Web pages on *deas.dk* addressed to potential suppliers, Appendices G and H.

---

## Employees

### OUR PRINCIPLES

Our customers must experience that being one of our customers is something special. It must also be something special to reside, shop and work in properties for which we are responsible. This requires both competent and dedicated employees who conduct themselves on a professional, service-minded, professionally correct and ethically responsible basis in conjunction with their work and dialogue with customers, residents and business partners.

This means that our employees are our most important resource.

DEAS has some 800 employees, consisting of administrative employees and around 250 property administrators. DEAS also has employer responsibility for around 300 payroll-managed property administrators.

We work according to a business model where the ability to create value is based on satisfied employees, satisfied tenants, and satisfied customers. We want our employees to have a pleasant working environment and to feel secure in their employment.<sup>11</sup>

We want to demonstrate social responsibility, and we therefore strive to have a strong focus on diversity when hiring new employees, as this also contributes to job satisfaction and dynamism in the organisation.

### OUR INITIATIVES

DEAS has a strong focus on absence due to illness and absenteeism. Developments are monitored closely and interviews are conducted with both managers and employees with the aim of reducing absences due to illness and absenteeism rates, thereby ensuring employees' well-being and the best possible working environment. The interviews also serve the purpose of ensuring that employees on long-term sick leave have the best opportunities to gradually return to work.

DEAS has a trained stress coach who can be consulted on a confidential basis by employees and managers. We also collaborate with Come Back, which specialises in keeping vulnerable employees at work and getting employees on sick leave back to work quickly.

We regularly hold first aid courses, and in 2019 we offered on-site vaccinations (for influenza) and massages during working hours, and the opportunity to have workstations adjusted by an occupational therapist.

In 2016, we launched the work of implementing a new culture at DEAS, including via workshops as well as a culture book. This work continued in 2019 and is now a regular element of our continuous improvement initiatives, including how we communicate at and through leadership and team workshops, where cooperation, conduct and a good working atmosphere are brought into play.

#### ***Focus on employee satisfaction***

Employee satisfaction is a very important part of our business model. In autumn 2019, we decided to conduct sample employee satisfaction measurements twice a year, to give us a sense of how we are doing. This enables us to regularly assess the results of our management measures, and managers can respond with remedial measures in those areas where a particular need is found, as and when necessary. The first measurement was conducted in October 2019.

---

<sup>11</sup> Web pages on [deas.dk](http://deas.dk) describing DEAS as a workplace, Appendices I and J

---

### **Professional competence**

We consider it very important that every employee is aware of his or her role, tasks and responsibility, and has the expertise necessary for the tasks that our customers can and shall expect us to handle.

We have therefore established our own educational academy, the DEAS Academy, to support our employees' continued development of skills and expertise.

We focus on in-service training and the further development of our managers, since good management ensures higher job satisfaction and employee satisfaction. Good management is therefore a discipline where we focus on making continued practical improvements on a daily basis. We work with our managers at manager seminars, and on the basis of professional input from external and training courses.

DEAS also strongly supports the further training and upgrading of our employees' qualifications, including compliance with the further training requirements to which we are committed as members of the Danish Property Federation. This remains our goal for 2020.

As an organisation, we focus on upgrading our skills and expertise in IT security. In 2018, we released a major e-learning programme for all employees in a variety of different modules. All new employees take the e-learning programme shortly after their appointment.

Other objectives for 2020 include the following:

- Ensuring a diverse range of team training for our managers and employees.
- Continued focus on employee well-being by providing professional, personal and healthcare opportunities.
- Increase the number of trainees from the financial economist or financial bachelor study programmes to a minimum of 20 per year.
- Maintain a low rate of absence due to illness.

### **Values**

DEAS' values are characterised by how most of our employees have a lot of day-to-day contact with the company's customers. Each employee shall also be able to make decisions on a case-by-case basis and in relation to the individual customer.

DEAS has formulated five values as the basis for our day-to-day work:

- **Professional:** We work professionally and effectively. We handle our tasks at a high professional level and are ready to share our knowledge and experience with each other and with our customers. This requires us to continuously develop our expertise, both collectively and as individuals.
- **Focused:** We take individual ownership of the tasks and issues we solve, and never give up responsibility for any matter for which we receive help from a colleague. This requires everyone to understand that their contribution to the business is significant and to acknowledge that well-functioning community is a precondition for achieving our goals.
- **Available:** We are easy to get in touch with, and we communicate in an easily understandable way. This requires us to make knowledge and information openly available and to be present when our help is needed.
- **Visionary:** We think in new ways, see things from a new angle and seek to make our work better, every day. This requires us to understand our customers and the market, be familiar with legislation and see opportunities in new technology.



- 
- **Creating value:** In our day-to-day work we create increased value for the customer, resident, case or project. We take a broad view of value creation – as economic, informative and social value creation. This requires us to show business acumen and respect that our work affects people.

### ***Healthy workplaces and working environment***

At DEAS, we aim to establish and ensure a secure and healthy working environment for our employees, colleagues and others. At all times, this shall correspond to the technical and social developments in society as a whole.

Therefore, we have a working environment organisation, which is divided into working environment groups at the offices and properties, and independent working environment groups for canteens and Facility Services. Meetings of both the committees and the organisation are held on a regular basis.

In addition, we conduct an annual workplace assessment that evaluates both the physical and mental working environments.

---

## Anti-corruption and bribery

### OUR PRINCIPLES

As property managers, we at DEAS are aware of our role in society as a guardian of the built environment, which is a very important aspect of society's economic viability and social wellbeing.

Therefore our customers shall at all times have full confidence in DEAS as a partner, and there may never be any doubt about our integrity and credibility.

### OUR INITIATIVES

This means that we do not engage in any business activities if they can reasonably be assumed to adversely affect business transactions, do not fall within the scope of normal business practice, or are prohibited by applicable legislation.

Our employees, both administrative and caretakers, are not permitted to receive gifts from suppliers. If a supplier wishes to express appreciation for our collaboration (for example, in conjunction with Christmas), we instead encourage them to make a contribution to a charitable cause.

Any gifts received are returned due to that it is our desire to have strict clear professional boundaries between DEAS and our suppliers.

If we hold a reception to mark an anniversary, for example, it is permitted to receive gifts at a reasonable level. Similarly, we also have firm guidelines describing the cases where we give gifts to external business associates in connection with their receptions, anniversary events, etc.

Our guidelines are described in detail in our "Supplier Code of Conduct."

### ***Whistleblower procedure for employees***

As part of our control environment, employees of DEAS have the opportunity to report suspected offences anonymously<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> Intranet page on the Whistleblower procedure, Appendix K

## Appendix A – web page: App DEAS 24syv

Lejer
Andelskøber
Ejer
E-service

Bolig > Selvservicering > 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.

Få skræddersyede nyheder, tips & gode råd, og brug vores digitale selvservicering (e-service) nemt og bekvemt.

Vi hjælper i de ejendomme, vi betjener, men du behøver ikke være lejer, beboer eller kunde i DEAS for at bruge DEAS 24syv. Vælg blot én af følgende kategorier i appen:

- Boliglejer
- Andelsboligforening
- Ejendomsforening
- Shoppingcenter
- Kontor og butik
- Investor
- Andet

**Installer på Android**

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

**Installer på iPhone**

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

**Oftestillede spørgsmål**

Har du spørgsmål om, hvordan appen fungerer, eller er der noget, der ikke virker? Så kan du måske **finde en løsning** i oversigten over oftestillede spørgsmål.

In
f
t

HVORDAN VIRKER DEAS 24SYV?

Få vejledning og tips til at få det bedste ud af appen.

Sådan gør du

## Appendix B – web page: Overview of digital self-service solutions

Lejer

Andelsbøer

Ejer

**E-service**

Kontaktoplysninger

Indflytning & frflytning

Andelsboligsforening

Ejerforening

Bestillinger

Ansøgninger

Forøgelse

Stude/uddannelse

Find ejendommens kontaktpersoner

Bolig > Selvbetjening > **E-service**

### E-service

Vil du opsig 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<sup>™</sup> 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

Opsig og frflyt dit lejemål

For at sikre dig den bedst mulige opsigelse og frflytning 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 løsere i boligen samt fejl og mangler.

Fortsæt

Bestil andelsboligskema

Er du ejendomsmand 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. Høsk at bestille overdragelsesaftalen i god tid før overdragelsen.

Fortsæt

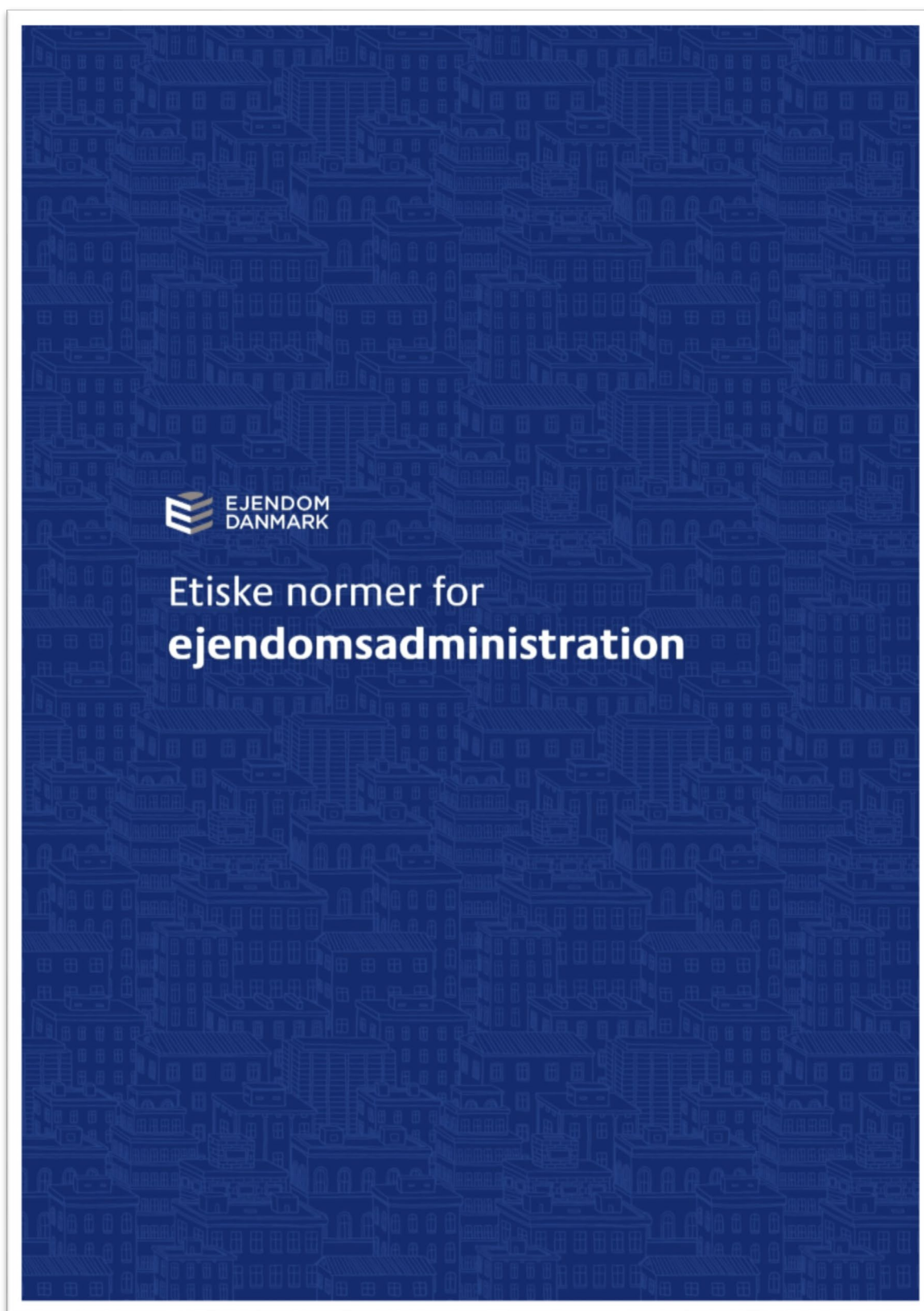
Bestil nøgleoplysninger

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

Fortsæt



## Appendix C – Ethical Standards for Property Management





## 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 EjendomDanmark 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 EjendomDanmarks 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 EjendomDanmark 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 EjendomDanmark.

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 leje forhold 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 EjendomDanmark 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 EjendomDanmark.
- § 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 EjendomDanmark 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 EjendomDanmark 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 EjendomDanmark kollektivt tegnede forsikring.
- Navnet på forsikringsselskabet i hvilket kriminalitets- og ansvarsforsikringen er tegnet.

Ejendomsadministrator skal synligt henvise til medlemskab af EjendomDanmark. 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 erhvervsmæssige 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, med mindre 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, med mindre kunden udtrykkeligt gores 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 EjendomDanmark 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 udførelsen af ejendomsadministratorerhvervet, eller har konkret betydning for den pågældende indehavers, leders, eller ansattes varetagelse af arbejdsopgaverne. Deltagelse i EjendomDanmarks 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 ejendomsadministratorerhvervet, 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.** EjendomDanmarks 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 EjendomDanmark 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 EjendomDanmark.

### Sagstyper

**§ 33.** EjendomDanmark 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 EjendomDanmarks 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 forstkommende bestyrelsesmøde i Administratorsektionen i EjendomDanmark.

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

### Egen drift sager

**§ 38.** EjendomDanmark 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 forstkommende bestyrelsesmøde i Administratorsektionen i EjendomDanmark. Bestyrelsen i Administratorsektionen i EjendomDanmark 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 EjendomDanmark om en vurdering af sagen. Det er en forudsætning, at begge ejendomsadministratorer er medlem af EjendomDanmark. En ejendomsadministrator, der er medlem af EjendomDanmark, 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 EjendomDanmark for vurderingen. Honoraret fastsættes på baggrund af den anvendte tid og afregnes i henhold til den til enhver tid af EjendomDanmark 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 EjendomDanmark.

### Udtalelser i henhold til § 10

**§ 40.** En ejendomsadministrator, der er medlem af EjendomDanmark, 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 EjendomDanmark om en udtalelse om, hvad der er gældende ret på området. I så fald udarbejder EjendomDanmarks sekretariat en vurdering i sagen, der forelægges til godkendelse på førstkomende bestyrelsesmøde i Administratorsektionen i EjendomDanmark. Ejendomsadministrator skal betale et honorar til EjendomDanmarks sekretariat for udtalelsen. Honoraret fastsættes på baggrund af den anvendte tid og afregnes i henhold til den til enhver tid af EjendomDanmark 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 EjendomDanmark 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. EjendomDanmark offentliggør påtalen/eksklusionen i Huset, Huset Jura eller tilsvarende skrevne eller elektroniske medier. Offentliggørelsen kan ske med navns nævnelse 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 nævnelse eller i anonymiseret form.

### Nægte optagelse i EjendomDanmark

**§ 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 EjendomDanmarks 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 EjendomDanmark 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 EjendomDanmark 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 EjendomDanmark:

Formand,  
adm. direktør  
John R. Frederiksen

Næstformand,  
adm. direktør  
Henrik Dahl Jeppesen

Adm. direktør  
Boris Nergaard 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



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

Læs mere om os på [www.ejd.dk](http://www.ejd.dk).

**København**

Nørre Voldgade 2  
1358 København K  
Telefon: 33 12 03 30  
[info@ejd.dk](mailto:info@ejd.dk)  
[www.ejd.dk](http://www.ejd.dk)

**Aarhus**

Havnegade 2 A  
8000 Aarhus C  
Telefon: 31 73 15 50  
[www.ejd.dk](http://www.ejd.dk)

**Odense**

Vestre Stationsvej 18, st.  
5000 Odense C  
Telefon: 66 12 34 00  
[www.effyn.dk](http://www.effyn.dk)

## Appendix D – Certificate: Service standards



### DEAS A/S

er medlem af Servicebranchens Arbejdsgiverforening (SBA)  
og opfylder herigennem Servicenormen.

Dette certifikat garanterer, at virksomheden lever op til branchens højeste standarder inden for økonomiske attester, kvalitetsniveau, miljøhensyn, arbejdsmiljø, personaleforhold, uddannelse og brug af underleverandører. Servicenormen er således garant for en seriøs samarbejdspartner, der leverer et – på alle måder – ordentligt stykke arbejde.



Jørgen Utzon, formand  
Servicebranchens Arbejdsgiverforening  
København, 1. januar 2019

KONTROLLERET AF  DANSK STANDARD  
DANSK STANDARD

## Appendix E – web page: Overview of e-mail newsletters

Nyheder

Nyhedsmails

Fakta om DEAS

Perssondataforordningen

Pressefoto

Logo

DEAS annoncer

Brochurer

Om DEAS > Mediecenter > Nyhedsmails

# Nyhedsmails

Nyhedsmail til ejendomsinvestorer og samarbejdspartnere

Vores intention er at levere inspirerende og relevante nyheder, som gør dig klogere på den branche, du er en del af, og naturligvis bringe dig tættere på DEAS. Nyhedsmailen vil lande i din indbakke fire gange om året.

Tilmeld dig

Læs tidligere nyhedsmails

Nyhedsmail til ejerforeninger og andelsboligforeninger

Du får brugbar information både som beboer og bestyrelsesmedlem i foreningen. Der vil være nyheder, input til bestyrelsesopgaver, fordelagtige tilbud og gode råd - alt sammen så foreningslivet bliver lettere.

Tilmeld dig

Læs tidligere nyhedsmails

Nyhedsmail til dig, som bor til leje

Som lejer i DEAS har du mulighed for at få vores nyhedsmail direkte i din indbakke. Her finder du ideer og gode råd, der kan gøre hverdagen i din bolig lettere. Nyhedsmailen udkommer fire gange om året.

Tilmeld dig

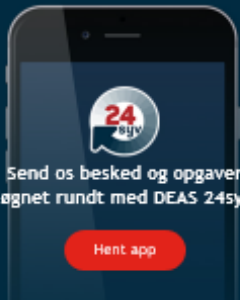
Læs tidligere nyhedsmails

in

f

t


g



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

Hent app

## Appendix F – web page: Overview of the knowledge bank on deas.dk

|  <a href="#">Ejendomsinvestor</a> <a href="#">Foreningsadministration</a> <a href="#">Ledige lejemål</a> <a href="#">Lejer eller beboer</a> <a href="#">Kontakt</a> |  |  |  |   |  |  |  |
|--|--|--|--|---|--|--|--|
| BOLIG  |  |  |  | ERHVERV   |  |  |  |
| <b>Lejer</b><br>Nyhedsmails<br>At bo til leje<br>Fremleje<br>At flytte ind<br>At flytte ud<br>Husleje og reguleringer<br>Vedligeholdelse<br>Gebyrer<br>Beboerrepræsentationen<br>Særlig for almen bolig  |  |  |  | <b>Kontor- og butiksløjer</b><br>Kontraktforhold<br>Betalings af lejen<br>Driftsproblemer<br>Ombygning<br>Indflytning<br>Opsigelse<br>Fraflytning<br>Afståelse                            |  |  |  |
| <b>Andelshaver</b><br>Generalforsamlinger<br>Vedtægter og husorden<br>At flytte ind<br>At flytte ud<br>Vedligeholdelse<br>Varme- og vandregnskaber<br>Overdragelse af andel<br>Vurdering af andelen<br>Pant i andelen<br>Eksklusion og tvangsauktion |  |  |  | <b>Lejer i shoppingcenter</b><br>Kontraktforhold<br>Betalings af lejen<br>Ombygning<br>Indflytning<br>Opsigelse<br>Fraflytning<br>Afståelse<br>Gebyrer<br>Centerforening                  |  |  |  |
| <b>Ejer</b><br>Generalforsamlinger<br>Vedtægter og husorden<br>Vedligeholdelse<br>Varme- og vandregnskaber<br>Pant i ejerlejligheden<br>Fælleslån<br>Inkasso og tvangsauktion  |  |  |  | <b>Selvbetjening</b><br>Kontaktoplysninger<br>Indflytning & fraflytning<br>Andelsboligforening<br>Ejerforening<br>Bestillinger<br>Ansøgninger<br>Studie/uddannelse<br>Servicevejledninger |  |  |  |
|  |  |  |  | <b>Selvbetjening</b><br>Afstå<br>Fremleje<br>Opsige<br>Kontaktoplysninger   |  |  |  |

## Appendix G – web page: Procurement Policy

|  |  |   |
|--|--|---|
| Fakturering til os <br><br><b>Indkøbspolitik</b><br><br>Etisk regelsæt for leverandører<br><br>Bliv leverandør til os<br><br>Vejledninger | Om DEAS > Leverandør > <b>Indkøbspolitik</b><br><br><h2>Indkøbspolitik</h2><br><br>DEAS er på én gang indkøber i forhold til vores leverandører og leverandør i forhold til vores kunder og deres kunder.<br><br><hr/><br>Vores kunders kunder er fx lejere, ejere/andelshavere og øvrige brugere af ejendomme i vores administration.<br><br>Formål med indkøbspolitikken:<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>at opnå de bedst mulige betingelser for vores kunder ud fra en totalomkostningsbetragtning (pris, kvalitet, service)</li> <li>at lægge vægt på særlige værdier fx miljø og etik</li> </ul><br>Det sker ved, at DEAS optræder som én kunde, der handler på vegne af vores kunder. Derfor er det også vigtigt for os, at alle fordele, rabatter og evt. bonusaftaler går direkte til kunderne.<br><br><a href="#">Læs vores indkøbspolitik</a> | <b>KONTAKT</b><br><br><b>Kontakt vores indkøbsteam på mail eller ring tlf. 70 30 20 20.</b><br><br><a href="#">Send e-mail</a><br><br><b>ETISK REGELSÆT</b><br><br><b>Et samarbejde med DEAS er lig med en etisk forsvarlig løsning, ordentlig forretningsskik samt respekt for miljø og andre samfundsforhold.</b><br><br><a href="#">Klik her</a> |
|  |  |   |

## Appendix H – web page: Supplier Code of Conduct

|   |   |   |
|---|---|---|
| <div>Fakturering til os</div> <div>Indkøbspolitik</div> <div><b>Etisk regelsæt for leverandører</b></div> <div>Bliv leverandør til os</div> <div>Vejledninger</div> | <div>Om DEAS &gt; Leverandør &gt; Etisk regelsæt for leverandører</div> <h3>Etisk regelsæt for leverandører</h3> <p>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.</p> <hr/> <p>Der skal med andre ord være ordentlighed i alt, hvad vi foretager os. Det gælder også valget af leverandører og samarbejdet med dem.</p> <p><b>Etisk regelsæt</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>I tilfælde af grov eller gentagen forsømmelse forbeholder vi os ret til at ophæve samarbejdet.</p> | <div>BLIV LEVERANDØR</div> <p>Kan du og dit firma levere den rigtige vare af rette kvalitet, til rette tid og pris?</p> <p>Læs mere</p> <div>INDKØBSPOLITIK</div> <p>Vi er meget bevidste om pris, kvalitet og bæredygtighed.</p> <p>Læs mere</p> |
|---|---|---|

## Appendix I – web page: DEAS as a workplace

Søg uopfordret

DEAS som arbejdsplads

Medarbejderprofiler

Om DEAS > Ledige stillinger > 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 kontinuerligt 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:

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

LEDIGE STILLINGER

Vi er hele tiden på udkig efter dygtige og ambitiøse medarbejdere.

Find jobopslag

KONTAKT OS

Tlf. 70 30 20 20

eller

Send os en mail



## Appendix J – web page: Internships at DEAS

Søg uopfordret

DEAS som arbejdsplads

Medarbejderprofiler

Property Manager - bolig

Property Manager - erhverv

Property Manager - ejer- og andelsboligforening

Regnskabsansvarlig

Udlejningskonsulent (bolig)

Bygherrerådgiver

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 > Ledige stillinger > 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
- Ejendommenes 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 konstruktøropgaver i praksis
- Afprøve den viden og de færdigheder, der er opnået på uddannelsen, i praksis



FØLG DEAS PÅ LINKEDIN

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

Følg os




CASA

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

Gå til casa

## Appendix K – intranet page: Whistleblower procedure at DEAS



[Mindkey](#)
[Ejd. liste](#)
[Job](#)
[ESDP](#)

[Om os](#)
[Kvalitetshåndbogen](#)
[Akademiet](#)
[Viden & værktøjer](#)
[Viceværter](#)
[Forretningsenheder](#)
[Serviceenheder](#)
[Fora](#)

Intranet : Viden & værktøjer : Blanketter : Whistleblower

Viden & værktøjer

Blanketter
Anmeld arbejdsskade...
Bankoverførsel til lejer
Befordringsgodtgørelse
Betalingservice
Faktureringsgrundlag
Fuldmagt
Renteberegningsskema
Skilleblade, ESDH
Skilleblade, fakturaer
Udlæg og honorar
Fritvalgskonto og overførsel af ferie
Whistleblower
Design, sprog & billeder
Ejendomslisten
Indkøb
Intranettet
IT
Kontoret
Medarbejderportal
Nyhedsarkiv
Nyt i medierne
Rapporter
Salgs- og marketingmateriale
Økonomi

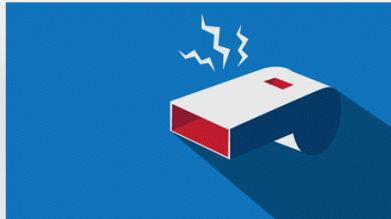
### Whistleblower

I formularen herunder kan du anonymt indberette lovovertrædelser eller potentielle lovovertrædelser, begået af DEAS A/S eller DEAS Asset Management, herunder ansatte eller medlemmer af bestyrelsen i virksomheden.

Når du indberetter via formularen herunder, sker det anonymt, og du vil ikke blive kontaktet efterfølgende af den whistlebloweransvarlige.

**Læs mere om whistleblowerordningen**

Hvis du vil læse mere om [proceduren for indberetning](#) og den whistlebloweransvarliges behandling af indberetningen, finder du flere oplysninger i Kvalitetshåndbogen.



#### Send din indberetning

Indtast din indberetning i feltet

Vedhæft evt. fil Vælg fil Der er ikke valgt nogen fil

Redigeret af: AnneMette Kureer | 30-10-2019 | Kommenter