



CEJ Ejendomsadministration A/S'

CSR politik



CEJ's CSR-politik regulerer alle vores aktiviteter. CSR dækker efter vores opfattelse både hensyntagen til naturen og de fysiske omgivelser samt de mennesker, som vi kommer i kontakt med, og som påvirkes af vores arbejde.

Vi tager ansvar for – og respekterer - vores medarbejdere, kunder, samarbejdspartnere og det omkringliggende samfund.

Vores CSR-mål er sat ud fra FN's Global Compact-principper og vi integrerer så vidt muligt principperne i vores forretning, så det skaber økonomisk og social værdi for kunder og deres beboere, samt for medarbejdere, virksomhedens ejer og samtidig bidrager til en bæredygtig udvikling af samfundet.

Vi ønsker ligeledes at bidrage til FN's bæredygtighedsmål, der er baseret på en vurdering af, hvilke af målene vi som finansiel virksomhed har bedst mulighed for at påvirke i en positiv retning. Sundhed og trivsel, ligestilling mellem kønnene, anstændige jobs og økonomisk vækst, ansvarligt forbrug og produktion samt klimaindsats.

Vi vil gerne vise, at vi som organisation tager klimaforandringer seriøst, og sørger for at begrænse miljøbelastningen af vores arbejde mest muligt. Det handler både om at begrænse CO2 udledningen, reducere affaldsmængden og en lang række andre forhold, der har betydning for bæredygtigheden i vores samfund.

Kunder

Vores kunder i CEJ er naturligvis centrum for vores arbejde. Vi behandler alle kunder professionelt og med respekt for deres individuelle personligheder, baggrunde og behov.

Vi lægger stor vægt på at møde kunderne i øjenhøjde og kommunikere klart, enkelt og respektfuldt med alle. Vi har fokus på at gøre det komplicerede enkelt og forståeligt og på at være tilgængelige, når vores kunder har brug for os.

Vores kunder kan nemt komme i kontakt med os, og vi sørger desuden for via selvbetjening på digitale løsninger, at kunderne døgnet rundt kan få et præcist, detaljeret og overskueligt overblik over deres engagement med CEJ. Kunderapportering, nøgletal, lejekontrakter, indtægter og alt andet, som kunderne har brug for at tilgå med kort varsel.

Ingen kunder er ens, og det afspejler vores løsninger. Vi skræddersyer altid vores



kundeengagementer, så vi kan tilgodese særlige behov. Vores målsætning er, at kunderne og deres beboere skal være så tilfredse med vores services og rådgivning, at de ønsker at anbefale os til andre. Derfor evaluerer vi løbende/årligt kundernes oplevelse af os. Det sker ved jævnlige kundeundersøgelser.

Når CEJ får udviklet og indkøber digitale løsninger, tager vi derfor altid udgangspunkt i kunden, kundens beboere og CEJs medarbejdere, samt bæredygtighed. Digitalisering skal gøre behandling af personoplysninger mere sikker, samt mere overskueligt og enkelt, i hverdagen for kunder, kundernes beboere og vores medarbejdere.

Vi lægger fortsat vægt på den personlige kontakt, men med digitale løsninger ønsker vi at imødekomme persondatabeskyttelse samt mange kunder og deres beboeres forventninger om en online sagsbehandling, som kan udføres, når det passer ind i deres hverdag. På den måde kan vi bruge ressourcerne på de henvendelser, som er mere komplicerede.

CEJ har løbende digitaliseret alle vores dokumenter og sager. Dette har medført, at vi har nytænkt vores dokumenthåndtering, processer, intranet og vores behandling af personoplysninger.

Vi har i flere år tilbud kunder adgang til diverse oplysninger om deres ejendomme via "Mit CEJ". Vi vil tillige introducere "BeboerNet", der er målrettet vores kunders beboere, og hvor beboerne har adgang til relevante oplysninger om deres bolig.

Vi har tillige udviklet rapporteringssystem og nøgletalsoplysninger til brug for vores kunder. Disse services har haft til hensigt at skabe overblik over ejendommenes drift.

Vi overholder naturligvis etiske normer for ejendomsadministration, som er udarbejdet af Administratorsektionen under Ejendom Danmark. Vores adm. direktør, Anne Marie Oksen er desuden bestyrelsesmedlem i Administratorsektionen.

Ejendom Danmarks etiske normer kan læses her ([link](#)).

Virksomhedsledelse

Hos CEJ har vi et ansvar for at overholde national lovgivning og leve op til anbefalinger



for god selskabsledelse, ligesom vi stræber efter at leve op til forventningerne i FNs Global Compact.

CEJ respekterer de internationalt anerkendte menneskerettigheder. CEJ følger og overholder dansk lovgivning, hvor de internationalt vedtagne menneskerettigheder er indarbejdet.

CEJ arbejder på at fastholde og udvikle en rummelighed og mangfoldighed, der modvirker enhver form for diskrimination i forhold til køn, hudfarve, national-, social-, etnisk oprindelse, religion, tro, politisk anskuelse, handicap, alder og seksuel orientering.

Siden selskabets stiftelse har vi haft et specifikt fokusområde i vores mangfoldighedspolitik – kvinder i ledelsesfunktioner.

CEJ ønsker en bestyrelse, der er sammensat af de bedste kvalificerede personer. Bestyrelsen består af 3-5 generalforsamlingsvalgte medlemmer.

Klima og Miljø

CEJ ønsker at bidrage til en bæredygtig udvikling af samfundet på en måde, der bidrager til vores forretning. Derfor tilstræber vi at kombinere vores forretningsmål med hensyn til klima og miljø. Vi arbejder kontinuerligt på at forbedre bæredygtigheden i vores arbejde. Vi nedsætter derfor regelmæssigt arbejdsgrupper, der arbejder på at forbedre metoder, processer og produkter, så vi nedbringer påvirkningen af miljøet, samtidig med at vi leverer den bedst mulige ydelse for kunderne.

CEJ påvirker klimaet og miljøet direkte gennem den daglige drift af virksomheden og indirekte gennem vores forretningsmæssige aktiviteter. Vi prioriterer først og fremmest at forholde os til klima og miljø i vores egen drift, da vi her har størst indflydelse til at definere målsætning og iværksætte initiativer, som både reducerer vores udgifter og påvirker vores miljømæssige fodaftryk i en positiv retning.

I vores arbejde har vi en del transportkilometer. Vores biler bliver jævnligt udskiftet, så bilerne er udstyret med de seneste miljøansvarlige features, og bliver brugt i det omfang vi ikke bruger offentlig transport eller de firmacykler, vi har til rådighed. Vi afholder telefon- og videomøder mellem vores afdelinger for at begrænse transport og transporttid. Vi har herudover valgt at placere vores kontor tæt på offentlig transport, så medarbejdere kan komme til og fra arbejde uden at belaste miljøet unødigt.



Vores driftsledere kan rapportere fra fx indflytning og fraflytnings syn via deres iPads, og uden brug af unødigt papir. Herfra sender de også bestillinger til vores underleverandører, så papirmængden begrænses mest muligt. Derudover har vi selv bekostet og installeret indvendige forsatsvinduer på alle vinduesfag i vores lejemål, hvilket har til hensigt at minimere varmeudslip fra lejemålet.

Vi prioriterer ligeledes at forholde os til klima og miljø i vores service og rådgivning af driften af vores kunders ejendomme. Når vi eksempelvis yder teknisk rådgivning, anbefaler vi løsninger med produkter og materiale, hvor der er fokus på mindst mulig påvirkning af klima og miljø.

CEJ's tekniske afdeling er eksperter i at energiscreene ejendommene i vores portefølje. Varmetab er en af de største energisyndere i ejendomsbranchen og et problem, der ikke blot koster penge og komfort, men også påvirker klimaet. CEJ's eksperter arbejder derfor systematisk på at afkøle fjernvarmen for at reducere varmetabet i vores ejendomsportefølje. Det gør vi ved at energioptimere driften på varmeanlæggene.

Vi indgår løbende energisamarbejde med energiselskaber, så vores kunder får energitilskud til energibesparende tiltag. På denne måde samarbejder vi med vores kunder og eksterne samarbejdspartnere om at holde energiforbruget nede, beskytte vores klima og sikre beboernes komfort.

Persondata og kvalitetssikring

Som ejendomsadministrator og arbejdsgiver behandler vi en stor mængde oplysninger om vores kunder, deres beboere og vores medarbejdere. Vi foretager udelukkende lovlige behandlinger af oplysningerne på baggrund af legitime formål. Vi overholder den gældende lovgivning om behandling af personoplysninger og sikrer, at oplysningerne opbevares og behandles på en måde, så de registreredes ret til privatliv, ikke kompromitteres.

Hos CEJ tager vi IT-sikkerhed og god IT-skik meget alvorligt. Vi har indkøbt IT-systemer, der sikrer at kundernes og deres beboeres oplysninger slettes, når de ikke længere er relevante, og at uberettigede ikke får adgang til oplysningerne. Vi gemmer oplysningerne i en løsning, som vi har vurderet, er den bedste løsning – både IT-sikkerhedsmæssigt og på brugerniveau.



Vi foretager løbende målrettet IT-sikkerheds awareness træning af samtlige medarbejdere. Vi har egne compliance tilsyn og får hvert år udarbejdet en ISAE 3402 IT-revisionserklæring.

Vi har processer, vejledninger og politikker, der søger for, at alle vores medarbejdere ved, hvordan de skal behandle personoplysninger. Vi kontrollerer løbende, at processerne, vejledningerne og politikkerne efterleves.

Vi videregiver kun personoplysninger i overensstemmelse med gældende lovgivning og vores kunders accept, og det sker primært til samarbejdspartnere og vores kunders valgte rådgivere. CEJ sælger ikke personoplysninger.

Implementering af persondataskyttelsesforordningen (GDPR) og persondataskyttelsesloven blev afsluttet i maj 2018.

Vi videreudvikler vores processer, vejledninger og politikker. Samtlige medarbejdere har gennemgået undervisning i korrekt håndtering af persondata og nye medarbejdere gennemgår et introforløb, hvor korrekt håndtering af persondata udgør en væsentlig andel af forløbet.

Vi foretager løbende målrettet GDPR awareness træning af samtlige medarbejdere.

Hos CEJ har vi igangsat et kvalitetsprojekt, der skal sikre at vi kan certificeres, dersom det skulle blive en strategisk beslutning eller en branchenorm at blive certificeret.

Anti-korruption og bestikkelse

CEJ ønsker at være en del af et professionelt, ordentligt og troværdigt forretningsmiljø. Vi accepterer derfor ikke korruption og bestikkelse. Vi vurderer, at den største risiko for korruption og bestikkelse er i forbindelse med gaver, arrangementer, der har med kunder, leverandører og andre samarbejdspartnere, samt i forbindelse med behandling af ledige lejemål eller andelsboliger.

Leverandører

CEJ benytter leverandører og samarbejdspartnere i mange situationer – fx i forbindelse med moderniseringer, entrepriser, frokostordning, og levering af IT- og kontorartikler.



Kvalitet, tillid og troværdighed er kernen i samarbejde med leverandørerne, hvoraf mange udfører afgørende service til vores kunder og deres beboere.

Vi vil gerne opleves som en professionel, ordentlig og ansvarlig virksomhed blandt kunder, deres beboere og samarbejdspartnere. Samtidig forventer vi, at de som vores samarbejdspartnere lever op til det sociale ansvar, som vi selv navigerer efter. Uansvarlig adfærd i leverandørkæden er ikke blot uforeneligt med vores CSR-politik, men vil også kunne skade vores omdømme og dermed vores indtjening.

På samme måde som vi begrænser unødigt kørsel, er vores leverandører forpligtet til at begrænse unødigt kørsel til et minimum.

Vores leverandører begrænser mængden af affald i deres arbejde for os mest muligt og prioriterer miljøansvarlige materialer i det omfang, det er muligt.

Vores leverandører erklærer overfor os ved samarbejdets start, at de vil håndtere eventuelle nødvendige miljøbelastende stoffer med størst mulig forsigtighed og hensyntagen til omgivelserne, bringe stofferne forsvarligt af vejen og i øvrigt efter gældende forskrifter. Vores leverandører er også forpligtet til at følge udviklingen på materialeområdet og løbende vurdere, om nye materialer har mindre miljøbelastende effekter end de eksisterende.

Hvis vores leverandører oplever uheld med miljøbelastende stoffer, har de pligt til omgående at udbedre skaderne, kontakte os og i nødvendigt omfang også myndighederne. Vi foretager miljøscreeninger inden hver renovering af bygningsdele, der er udført frem til 2002, hvor man anvendte bygningsgifte (Asbest, bly, PCB og klorerede paraffiner).

Når vi indleder et samarbejde med en samarbejdspartner/leverandør, afgiver de erklæring om, at deres organisation overholder gældende danske overenskomster inden for alle ansættelsesforhold. Herunder løn, arbejdsmiljø og sikkerhed. Vi foretager jævnligt stikprøvekontroller ude ved ejendommene for at sikre os, at alle arbejdsforhold er i orden.

Beskrivelsen af vores leverandørers forpligtelser og ansvar er også indskrevet i CEJ's indkøbspolitik, som du finder her [\(link\)](#).



Medarbejderforhold

Vores medarbejdere er vores vigtigste aktiv. CEJs medarbejdere spiller en afgørende rolle for, at vores kunder og deres beboere får den bedste service i alle situationer. Vi arbejder målrettet på, at vores medarbejdere og ledere skal opleve en stabil arbejdsplads i udvikling. Vores medarbejdere og arbejdsmarkedet i bredere sammenhæng skal opleve CEJ som en attraktiv arbejdsplads kendetegnet ved høj faglighed, service og kommunikation i øjenhøjde, et højt motivationsniveau og tillidsfuldt samarbejde.

CEJ har i mange år fokuseret på at udvikle medarbejdere, der har lyst og evne til at bidrage til CEJs faglighed samt fortsatte vækst og resultatskabelse. Efteruddannelse og videreudvikling af medarbejderne, sikrer at vi konstant hæver vores kompetenceniveau, belønner gode indsatser, bryder monotoni og gør hverdagen på arbejdspladsen spændende. CEJ opfordrer bl.a. administratorer til at gennemføre EA-uddannelsen, som vi betaler for.

Arbejds miljøet er en vigtig del i CEJ's CSR-politik. Vi arbejder konstant på at skabe omgivelser, løsninger og muligheder for vores medarbejdere, der fjerner risikoen for stress og andre arbejdsrelaterede sygdomme. Det skaber naturligvis gevinster i begge retninger. For glade, velstimulerede og sunde medarbejdere leverer de bedste arbejdspræstationer.

I praksis betyder det, at vi sørger for at skabe fysiske omgivelser med godt indeklima og plads til at udføre sit arbejde, kontorindretninger, der mindsker støjgener og øger koncentrationen, kontorer tæt på offentlig transport så afstanden mellem arbejde og hjem mindskes, og sunde tilbud i vores spiseordninger for at nedbringe risikoen for livsstilssygdomme, samt forebyggende tiltag så sygefraværet mindskes.

Som følge af vores systematiske arbejde med arbejdsmiljøet, bliver vores medarbejdere i CEJ væsentligt længere end gennemsnittet for branchen.

CEJ Ejendomsadministration
Meldahlsgade 5
1613 København V
+45 33 33 82 82
kbh@cej.dk
CVR-nr. 29 80 32 50

CEJ Aarhus
Børglumvej 13
8240 Risskov
+45 86 10 41 11
aarhus@cej.dk
CVR-nr. 34 20 64 65