



Tijdloze leef- en werkruimtes
creëren die afgestemd zijn
op de evoluerende behoeften
van de mensen en de maatschappij



ONZE ACTIVITEIT

D'Ieteren Immo is de vastgoedtak van D'Ieteren Group in België. D'Ieteren Immo is verantwoordelijk voor het beheer van het vastgoedpatrimonium dat eigendom is van D'Ieteren Group in België, waarvan het merendeel wordt gehuurd door D'Ieteren Automotive. Het patrimonium omvat kantoren, werkplaatsen, commerciële activa, logistieke centra, residentiële eenheden en gronden. Een deel van de activiteiten omvat de reconversie en herontwikkeling van sites die niet langer door D'Ieteren Automotive worden gebruikt. Dit deel van de activiteiten is voornamelijk gericht op de reconversie van sites en de zoektocht naar nieuwe ontwikkelingsgebieden in de semi-industriële sector en de dienstensector, alsook op de residentiële markt. Daarnaast ondersteunt D'Ieteren Immo de eindklanten, namelijk de huurders van de 31 sites in portefeuille, met vastgoedadvies en een innoverend dienstenaanbod.

Met zijn verschillende activiteiten streeft D'Ieteren Immo ernaar de welvaart te verzekeren van zijn patrimonium, dat in sommige gevallen al tientallen jaren en langer deel uitmaakt van de activa van de Groep.

Het bedrijf streeft uitmuntendheid na in al zijn verantwoordelijkheidsdomeinen, via:

- een nauwgezet bestuur;
- een duurzaam beheer van zijn vastgoedportefeuille;
- langetermijnrelaties met zijn klanten, zijn leveranciers en de overheid;
- een goed opgeleid en proactief team.

DE PORTEFEUILLE VAN D'IETEREN IMMO
OMVAT **31 SITES**
MET EEN TOTALE OPPERVLAKTE
VAN MEER DAN **760.000 M²**.





Boodschap van Paul Monville, CEO of D'leteren Immo

Een terugblik op dit uitdagende jaar 2020 biedt mij de kans om de fundamentele sterke punten te identificeren die onze onderneming en onze teams in staat hebben gesteld om de crisis niet alleen te doorstaan, maar ook - en vooral - om er sterker uit te komen. Zelfs in deze moeilijke omgeving zijn we erin geslaagd het maximum te halen uit onze bedrijfsvisie: *mind. plan. build.* Dit stelt ons in staat om de huidige en toekomstige uitdagingen sterk en creatief aan te gaan.

FLEXIBILITEIT, AANPASSINGSVERMOGEN EN VEERKRACHT

Flexibiliteit heeft in 2020 centraal gestaan in al onze activiteiten. Om te beginnen in de manier waarop we werken. Half maart heeft D'leteren Immo al een Scandinavisch werkmodel geïmplementeerd waarbij vergaderingen gebundeld worden in de voormiddag, om in de namiddag tijd vrij te maken voor denkwerk en werk dat concentratie vereist. De filosofie achter dit model is 'lagom', wat letterlijk 'de juiste hoeveelheid' betekent. Dit heeft al onze medewerkers in staat gesteld de lockdown- en telewerkperiodes met zo weinig mogelijk stress te doorstaan. Het verheugt mij ook dat de werknemerstevredenheid in onze jaarlijkse enquête 74% bedroeg, de beste score sinds de oprichting van D'leteren Immo in 2016.

EEN AMBITIEUZE ROADMAP VOOR DUURZAAMHEID

Sinds zijn oprichting heeft D'leteren Immo zich gepositioneerd als een innovatieve en duurzame speler op de Belgische vastgoedmarkt, waarbij de strijd tegen de opwarming van de aarde een absolute prioriteit is. In 2020 werd onze duurzaamheidsvisie in een actieplan voor de komende 10 jaar gegoten. Dit plan, 'Roadmap 2030' genaamd, definieert de 4 grote ambities van ons duurzaamheidsbeleid. Om deze ambities te verwezenlijken zijn doelstellingen, on-

derverdeeld in 6 belangrijke thema's, en Key Performance Indicators (KPI's) overeengekomen.

STRATEGIE 2021

Waardecreatie voor alle stakeholders is een essentieel onderdeel van de langetermijnstrategie van D'leteren Immo. Het is de bedoeling de duurzame groei van de onderneming te verzekeren, met inachtneming van de waarden van D'leteren Group en zijn aandeelhouders, met name duurzaamheid, circulariteit en flexibiliteit.

In 2020 werden verschillende interdisciplinaire werkgroepen opgericht, met de opdracht om met creatieve oplossingen te antwoorden op de grote maatschappelijke uitdagingen van vandaag en de behoeften van morgen. Door 10% van zijn totale VTE-capaciteit te wijden aan innovatie, zal D'leteren Immo deze creatieve oplossingen en best practices ten uitvoer kunnen leggen in de huidige en toekomstige projecten. In 2021 zal D'leteren Immo de ontwikkeling van innoverende en duurzame oplossingen voor de lange termijn voortzetten.

In dit opzicht is H2O een van de emblematische projecten voor 2020, dat ons nu in staat stelt om het overschot aan zelf geproduceerde elektriciteit op te slaan op de site van Erps-Kwerps (Kortenbergh), om het te gebruiken naargelang van de behoeften van de site. Dit intelligente energiebeheersysteem zal als model voor de toekomst dienen. Een tweede voorbeeld is het project Circularium: ondanks de pandemie zijn we erin geslaagd met succes een ecosysteem uit te bouwen van verschillende organisaties die zich richten op de circulaire economie, waardoor een nieuwe dynamiek voor de wijk - en voor de stad - ontstaat op een site die niet langer wordt gebruikt door de automobielsector.

Om deze duurzame visie kracht bij te zetten, heeft D'leteren Immo beslist om vanaf 1 januari 2021 al zijn elektriciteitscontracten om te zetten in groene contracten waarbij de elektriciteit geproduceerd wordt door Belgische zonne-energie.

NIEUWE TRANSFORMATIEPROJECTEN IN 2021

Met zijn team van een vijftigtal bekwame medewerkers is D'leteren Immo uitstekend geplaatst om zijn ontwikkelingsprogramma in 2021 en daarna voort te zetten. Naast de aankoop van 6 nieuwe sites tussen Mechelen en Antwerpen, zullen we in 2021 werken aan het project voor de herontwikkeling van de historische hoofdzetel van D'leteren Group in de Maliestraat, en aan de sites in Kortenberg, Anderlecht (Mobilis) en Kontich, onder andere.

Verder wil ik nogmaals het enorme aanpassingsvermogen prijzen waarvan onze teams tijdens dit hele bewogen jaar blij hebben gegeven. Dankzij onze collectieve intelligentie zijn we er zo in geslaagd het boekjaar 2020 af te sluiten in lijn met de verwachtingen. Tot slot wil ik hulde brengen aan onze Erevoorzitter, Roland D'leteren, die in december 2020 overleed aan de gevolgen van COVID-19. Hij was voor mij - en voor zovele anderen - een zorgzame en inspirerende mentor.

“Dankzij onze collectieve intelligentie zijn we erin geslaagd het hoofd te bieden aan de moeilijkheden van 2020 en, ondanks de gezondheids crisis, een bedrijfsresultaat te behalen in lijn met de verwachtingen.”

> Overzicht van 2020

Economische omgeving/Beheer van de COVID-crisis

Over het algemeen werd de waardering van de eigendommen in de portefeuille van D'leteren Immo niet getroffen door de economische crisis. Deze goede prestatie van de portefeuille is vooral te danken aan de diversifiëringstrategie op lange termijn die de onderneming voert. Nochtans werd de vastgoedmarkt zwaar verstoord door de coronacrisis, waardoor wij ons moesten aanpassen en flexibel moesten zijn. De maandenlange stillegging van de werken en de afname van de verhuuractiviteiten hebben de veerkracht van onze onderneming op de proef gesteld. En we zijn met glans geslaagd.

Onze grootste zorg was aan de verwachtingen van onze huurders en klanten te voldoen en hen de best mogelijke ondersteuning te bieden, door in deze periode van onzekerheid voortdurend naar hen te luisteren. In sommige gevallen ging dit gepaard met tijdelijke verlagingen van de huurprijs om te verzekeren dat we de relatie op lange termijn in stand konden houden. In andere gevallen pasten we hun projecten aan om aan hun veranderende behoeften te voldoen. Tegelijkertijd werd opnieuw onderhandeld over contracten met bepaalde leveranciers om de energiekosten en de huurlasten voor onze huurders te verlagen.

Wij hebben ook geprofiteerd van de vertraging van de activiteiten van onze huurders om bepaalde technische installaties te moderniseren en onze operationele efficiëntie te verbeteren, met name door de keuze van nieuwe beheersoftware die beter is afgestemd op de voortdurend veranderende behoeften. In 2021 zullen investeringen worden gedaan om deze nieuwe IT-infrastructuur te implementeren en zal ook nieuwe software voor projectbeheer worden geïmplementeerd.

Het is duidelijk dat de COVID-19-crisis bij veel grote ondernemingen een schokgolf heeft veroorzaakt in de manier van werken. Nu thuiswerken voor velen de norm is geworden, hebben we fundamentele verschuivingen gezien in de manier waarop we werken en leven. Door de snelle aanpassing aan thuis-/telewerk, zijn bedrijven verplicht hun kantoor-/vastgoedbehoeften te herbekijken. Als innovator in de vastgoedsector is D'leteren Immo goed geplaatst om een voortrekkersrol te spelen in deze trend.

Commerciële prestaties

Enkele hoogtepunten van 2020::

- Colruyt investeerde in een nieuw winkelconcept op de site van D'leteren aan de Leuvensesteenweg in Schaarbeek. De oppervlakte van 4.000 m² biedt plaats aan 2 aparte winkels. In één ervan test Colruyt een nieuwe winkelformule uit voor professionele klanten uit het Brussels Gewest.
- D'leteren Immo installeerde 336 zonnepanelen op het Porsche Center in Mechelen. Het totaal geïnstalleerd vermogen bedraagt nu 134,4 kWp. Dit vermogen is via 4 omvormers aangesloten op het elektriciteitsnet van het complex en komt in grote mate tegemoet aan de grotere vraag naar stroom van de elektrische wagens van Porsche.
- De nieuwste Färm (een nieuw concept van duurzaam voedingsbedrijf) opende op 19 november 2020 zijn deuren in een voormalige garage in het hartje van de wijk Diesdelle in Ukkel. Op deze toplocatie kunnen buurtbewoners biologische, lokale en seizoensgebonden voedingswaren van de korte keten kopen. D'leteren Immo heeft Färm bijgestaan tijdens de realisatie van dit project.
- Om het H20-project nog efficiënter te maken, installeerde D'leteren Immo in Kortenberg bijkomende fotovoltaïsche panelen. In totaal wekken de panelen maar liefst 1.250 kWp op.

Toekomstige diversifiëring van de portefeuille

In 2020 heeft D'leteren Immo verder nagedacht over zijn toekomstige ontwikkeling. De evolutie van de autosector en de huurleegstand die hierdoor ontstaat in de gebouwen die D'leteren Immo beheert voor rekening van D'leteren Automotive, vereisen een strategische heroriëntatie in de toewijzing van de sites die vroeger bestemd waren voor de autosector. Mobilis in Anderlecht is daar een goed voorbeeld van: na een wedstrijd in samenwerking met de Bouwmeester van het Brussels Gewest kreeg het architectenbureau XDGA (Xaveer De Geyter Architects) de opdracht een multifunctioneel, flexibel en duurzaam gebouw te ontwerpen dat de interconnectiviteit tussen de huidige en toekomstige stedelijke vervoerswijzen bevordert. We zijn zeer trots dat het Mobilis-project een van de winnaars is van het Brussels gewestelijke initiatief Be Circular 2020 in de categorie 'Circulaire werven'. In het kader van dezelfde diversifiëring hebben we verschillende huurcontracten afgesloten met grote namen uit de distributiesector (voeding, parafarmacie enz.) voor panden die gelegen zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de omliggende regio. Dankzij deze strategie is de intragroep-somzet geëvolueerd van 92% tot 86% in 2020.

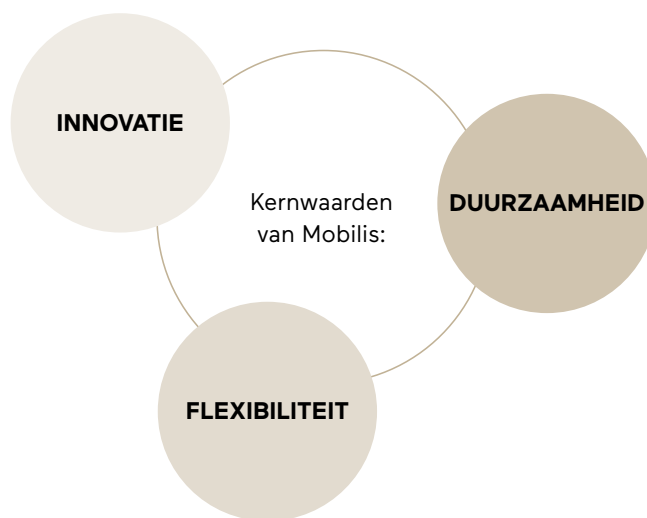


Mobilis: ambities voor de toekomst

Het Mobilis-project - op de hoek van de Industrielaan en de Paepsemalaan in Anderlecht, Brussel - is letterlijk en figuurlijk de hoeksteen van een ambitieuze visie, waarin commerciële en productieve activiteit, toekomstgerichte mobiliteit en doordachte stadswijkontwikkeling hand in hand gaan.

De bestaande site van 10.400 m² wordt omgevormd tot een klimaatbestendig en gedurfd gemengd stedelijk project met een totale ontwikkelde oppervlakte van 35.000 m² die de interactie tussen zijn gebruikers bevordert. Op de site komt onder meer de 'garage van de toekomst', een verkoop- en naverkoopspunt voor Volkswagen, ŠKODA en SEAT, met een oppervlakte van 14.000 m². De rest van de ruimte, tot en met het dak, is bestemd voor stedelijke productiviteit in de ruimste zin van het woord.

Er is een vergunning afgeleverd om begin 2021 te starten met de bouwwerken.



Stanislas Vankerkhove,
Project Manager D'leteren Immo

“Ons hoofddoel bestaat uit de bouw van een multifunctioneel, flexibel en duurzaam gebouw dat de ambitie heeft om de tand des tijds te doorstaan via een basisstructuur met een levensduur van 100 jaar. Het Mobilis-gebouw zal een grote verscheidenheid aan activiteiten en functies huisvesten waar vruchtbare interactie zal worden bevorderd.”

Heruitvinding via het project Circularium

Circularium is de transformatie van een industrieterrein van meer dan 20.000 m² in Anderlecht, Brussel, tot een centrum gewijd aan circulariteit, het culturele leven en het buurtleven. In de showrooms, waar tijdens de zomer nog auto's werden verkocht, vinden nu al creatieve en leerrijke tentoonstellingen plaats. Na een korte fase van architecturale masterclasses en de selectie van de beheerder van de site, Makett, is Circularium in amper een paar maanden tijd een werk-, woon- en ontmoetingsruimte geworden voor meer dan 20 verschillende huurders, met een bezettingsgraad van 65%. Dit is een mooi voorbeeld van de manier waarop D'leteren Immo zichzelf opnieuw uitvindt als vastgoedondernemer.

Gery Olbrechts,
Head of Asset Management D'leteren Immo

“Circularium werd op 10 oktober 2020 geopend. Tijdens het openingsevenement konden bezoekers tijdens een rondleiding op de site en via een aantal tentoonstellingen verschillende fascinerende projecten ontdekken. Het initiële project werd uitgebreid met nog eens 10.000 m². Eind 2020 bedroeg de bezettingsgraad 65% van de totale oppervlakte. Tal van ondernemers die actief zijn in de circulaire economie kunnen hier hun activiteiten ontwikkelen en ervaringen uitwisselen op een unieke plek die speciaal voor hen is ontworpen.”



H2O: een uniek project in Europa

De site van Erps-Kwerps (Kortenbergh) produceert intussen al enkele jaren haar eigen groene energie dankzij fotovoltaïsche panelen (1.250 kWp) en een warmtekrachtkoppelinginstallatie die zowel elektriciteit als warmte levert aan de gebouwen op de site. D'leteren Immo heeft in 2020 nog een belangrijke stap gezet met de implementatie van een intelligent systeem voor de opslag van de zelf opgewekte energie in een uiterst beveiligde batterijcontainer; een investering van €1,4m. Ondanks de coronacrisis werd dit ambitieuze project op tijd en binnen het budget voltooid. Het EMS (Energy Management System) is sinds december 2020 volledig operationeel. Het is de bedoeling van D'leteren Immo om vergelijkbare systemen te installeren op andere sites.

Bernard Alaerts,
Property Manager D'leteren Immo.

“Om zo efficiënt mogelijk met energie om te gaan, heeft D'leteren Immo geopteerd voor een Energy Management System (EMS) van AAttechnics. Dit houdt rekening met verschillende variabelen: de verwachte zonneshijn en buitentemperatuur, de aardgas- en elektriciteitsprijzen, inclusief dag- en nachttarief, de verbruiksprofielen van de hele site, de efficiëntie van de installaties en de slijtage van de batterijen. De kers op de taart is dat het systeem ‘zelflerend’ is en zich aanpast aan de veranderende activiteiten op de site.”





Andere hoogtepunten

CREATIE VAN EEN NIEUWE WEBSITE

In augustus 2020 lanceerde D'leteren Immo zijn nieuwe website. Dit kadert in een dynamischer beleid van *employer branding*. In 2020 heeft de vennootschap ook haar aanwezigheid op sociale netwerken ontwikkeld en heeft ze al duizend abonnees voor haar LinkedIn-pagina bereikt.

NIEUWE PROJECTEN TER VERBETERING VAN DE OPERATIONELE EFFICIËNTIE

De Property, Asset & Architecture Teams hebben het bedrijfsmodel van de onderneming geherdefinieerd voor de nieuwe structuur en hebben nieuwe ERP-tools geïmplementeerd, waaronder Planon 2.0, Adfinity en Jedox.

BIODIVERSITEIT STIMULEREN

De bescherming van de biodiversiteit is een belangrijk onderdeel van elk vastgoedontwikkelingsproject. D'leteren Immo werkt daarom samen met Pro Natura, een bedrijf dat actief is in de sector van de sociale economie en als missie heeft de ecologische kwaliteit van leef- en werkomgevingen te verbeteren.

- Boomgaard in Erps-Kwerps: heraanleg van een verwaarloosde boomgaard door zorgvuldig onderhoud, aanplanting van nieuwe appelbomen ter vervanging van enkele oude bomen, aanleg van een tuin met bessenstruiken en aanleg van een picknickplaats.
- Drogenbos: uitbreiding van het ecologische onderhoud tot de hele site en ontwikkeling door beplanting van de groene ruimte voor de vernieuwde showroom van Bentley-Lamborghini. De keuze van de planten is specifiek aangepast aan de plaatselijke droge omstandigheden en bestaat uit een selectie van plantensoorten die de biodiversiteit goed ondersteunen.

NIEUWE SHOWROOMS VOOR LAMBORGHINI

De renovatie van de showroom van Lamborghini in Drogenbos (aan de rand van Brussel) werd voltooid ondanks de beperkingen in verband met de pandemie. Deze nieuwe showroom beantwoordt aan de nieuwste trends op het gebied van commerciële architectuur en aan de hoge eisen van dit luxeautomerk. Ook de Lamborghini-garage in Wommelgem (provincie Antwerpen) onderging in 2020 ingrijpende moderniseringswerken.



Duurzaamheidsaanpak

De 'Invest & Hold' langetermijnstrategie vormt de kern van de duurzaamheidsambities van D'leteren Immo. Dit komt neer op investeren op zeer lange termijn, zonder enige doelstelling van snelle waardeinstijgingen. D'leteren Immo waakt over het succes van zijn patrimonium dankzij een nauwgezet bestuur, een duurzaam beheer, langetermijnrelaties met al zijn stakeholders en een goed opgeleid en proactief team.

In 2019 lanceerde D'leteren Immo samen met de externe expert Futureproofed een intensieve en bottom-up benadering om een coherente en ambitieuze duurzaamheidsstrategie te ontwikkelen. Dit resulteerde in de definitie van 8 duurzaamheidsthema's, die specifieke doelstellingen omvatten. In 2020 heeft de onderneming haar strategie herzien en verfijnd op basis van voortdurend overleg met interne stakeholders. De herziening van de strategie was tweeledig.

Ten eerste werden 4 overkoepelende ambities geformuleerd die de belangrijkste doelstellingen voor de komende 5 tot 10 jaar aangeven. Deze ambities vormen de strategische pijlers van de strategie:

1. D'leteren Immo streeft ernaar de operationele prestaties van zijn portefeuille te verbeteren door de energieprestaties, de comfortnormen en de ecologische waarde van zijn gebouwen te verhogen en door te opteren voor duurzaam onderhoud en gebruik, terwijl de onderneming tegelijk langetermijnrelaties met alle stakeholders uitbouwt en versterkt.
2. D'leteren Immo wil verzekeren dat nieuwe investeringen en renovatieprojecten op een toekomstbestendige manier worden ontworpen en gebouwd. Op die manier zal de onderneming flexibele en aantrekkelijke woon- en werkomgevingen bieden die beantwoorden aan de huidige en toekomstige behoeften, en tegelijk haar milieu-impact beperken tot een minimum.
3. D'leteren Immo heeft de duidelijke ambitie om de uitstoot van broeikasgassen, zowel van het bedrijf als van de portefeuille, te verminderen en ten laatste tegen 2040 CO₂-neutraal te worden. (De vooruitgang op het vlak van de andere 3 ambities maakt deel uit van deze inspanning om de broeikasgasuitstoot te verminderen).
4. D'leteren Immo streeft ernaar een topwerkgever te zijn door zinvolle jobs te creëren en kansen voor persoonlijke en professionele groei te bevorderen in een gezonde en aantrekkelijke werkomgeving.

Ten tweede is het aantal duurzaamheidsthema's ten opzichte van vorig jaar teruggebracht van 8 naar 6. Door 'duurzame mobiliteit' te integreren in 'verbeterde levenskwaliteit' en van 'toekomstbestendige infrastructuur' een van de algemene ambities te maken, is het onderscheid tussen de verschillende thema's nu duidelijker en is elke overlapping tussen de specifieke doelstellingen vermeden.

De 6 duurzaamheidsthema's zijn (1) klimaatpositieve gebouwen, (2) natuurlijke omgeving, (3) intelligent waterbeheer, (4) efficiënt beheer van materialen, (5) verbeterde levenskwaliteit en (6) sterke relaties en partnerschappen.

Roadmap 2030

Om deze doelstellingen om te zetten in concrete acties, hebben we een plan opgesteld dat luistert naar de naam 'Roadmap 2030'. Deze Roadmap omvat een gedetailleerde visie op de acties die nodig zijn om de 4 ambities van de strategie te verwezenlijken, zowel op korte als op lange termijn. De Roadmap is het resultaat van een intensieve bottom-up benadering met 3 werkgroepen, die zich elk op een afzonderlijke prioriteit focussen: corporate management, property management en project management.

Er zijn KPI's geformuleerd om de vooruitgang van de realisatie van deze ambities op te volgen. Daarnaast heeft D'leteren Immo interne projectrichtlijnen opgesteld om te garanderen dat nieuwe projecten worden ontworpen en gebouwd volgens de doelstellingen en normen uiteengezet in de duurzaamheidsstrategie. Deze richtlijnen bevatten een gedetailleerde reeks criteria om projectteams te begeleiden, en dit reeds vanaf de concept- en ontwerpfase.

De komende jaren zullen internationaal erkende methoden, zoals BREEAM Nieuwbouw en BREEAM In Use, gebruikt worden om de prestaties en de vooruitgang van onze nieuwe investeringen en renovaties op te volgen. In 2021 zal D'leteren Immo een bestuursstructuur aanstellen, bestaande uit vertegenwoordigers van alle departementen binnen D'leteren Immo die in interdisciplinaire groepen werken, om de vooruitgang op te volgen en te beslissen over de toekomstige stappen. De eerste vergadering is gepland in het eerste kwartaal van 2021. Daarna zullen om de 4 tot 6 maanden verdere vergaderingen volgen.

Meer informatie is te vinden in de Verklaring van niet-financiële informatie van D'leteren Immo op pag. 190-200.

> Strategie voor 2021 en daarna

Diversificatie van de portefeuille

Naast Mobilis, waar de bouwwerken in het voorjaar van 2021 zullen starten, zal de hertoewijzing van ruimte binnen de portefeuille in 2021 worden voortgezet met een analyse van de transformatie van de hoofdvestiging van de Groep, maar ook de sites in Knokke, Kortenberg en Kontich zullen de komende jaren een nieuw leven ingeblazen krijgen.

De juiste aanpak

D'leteren Immo investeert tijd en geld om de 'juiste' aanpak voor zijn activiteiten te identificeren, zodat het bedrijf kan leren en best practices kan overdragen naar andere projecten. Duurzaamheid bij alles wat we doen is één van de belangrijkste drijfveren, maar deze systematische aanpak houdt ook in dat we nauwer samenwerken met de lokale overheden en hen in de toekomst beschouwen als belangrijke stakeholders. Op die manier zal D'leteren Immo ervoor blijven zorgen dat zijn projecten een meerwaarde bieden aan alle betrokkenen: aandeelhouders, overheden, huurders en het grote publiek.

Een innoverende en duurzame onderneming

Waardecreatie voor al zijn stakeholders is een essentieel aspect van de langetermijnstrategie van D'leteren Immo. Het is de bedoeling de duurzame groei van de onderneming te verzekeren, met inachtneming van de waarden van D'leteren Group en van zijn aandeelhouders. Daartoe werden interdisciplinaire werkgroepen opgericht, waarvan de leden 10% van hun werktijd aan innovatie wijden. In 2021 zullen zij de ontwikkeling van innoverende en duurzame oplossingen voor de lange termijn voortzetten.

Klantentevredenheidsenquête

Met zijn concept van 'vastgoed als service' heeft D'leteren Immo de ambitie om zijn eindklanten een innovatieve reeks diensten aan te bieden die in hun huurprijs inbegrepen zijn: diensten die bijdragen aan het welzijn en de gezondheid van de huurders, zoals de voorzieningen die mensen aanmoedigen om met de fiets naar het werk te komen. De klanttevredenheidsenquête, die vanwege de pandemie niet kon worden uitgevoerd in 2020, zal in 2021 worden uitgevoerd. Deze enquête zal meer inzicht bieden in de verwachtingen en behoeften van alle klanten.

Dienstverlening door deskundigen

De groeiende en diversifiërende portefeuille en nieuwe klanten vereisen nieuwe competenties en vaardigheden van onze teams. In een overgang naar een omgeving met meer deskundigen wordt constant geïnvesteerd in opleiding en training, om gelijke tred te houden met de snel evoluerende wereld, om te inspireren en om steeds het beste advies te geven aan onze historische en nieuwe klanten.

Vanessa Hagen,
Lead Project Architect.

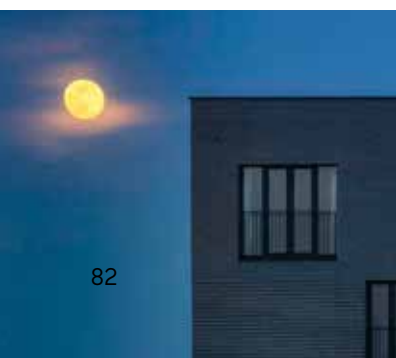
“De automobielsector is volop in transitie. Wij helpen D'leteren Automotive om de concessies van de toekomst voor te stellen en om de installaties aan te passen aan de snel veranderende behoeften/wensen van zijn klanten.”

Investeringsstrategie op zeer lange termijn

Met zijn strategie 'Investeren, verbeteren, behouden van strategische activa en verkoop van niet-strategische vastgoed' positioneert D'leteren Immo zich duidelijk als een verantwoordelijke vastgoedonderneming die nadenkt over en anticipeert op economische, maatschappelijke en milieuontwikkelingen. Het bedrijf blijft ook innoveren om op lange termijn waarde te creëren voor al zijn stakeholders, waaronder zijn klanten en leveranciers, zijn werknemers en aandeelhouders, en de maatschappij als geheel.

Een sterker, bekwamer team

Ondanks - of misschien dankzij - de COVID-crisis is het team van D'leteren Immo hechter en meer geëngageerd dan ooit tevoren. Het team is natuurlijk nog in volle ontwikkeling, zoals altijd het geval zal zijn, maar iedereen is nu slimmer, sterker en bekwamer dan een paar jaar geleden, na - gemiddeld - 5 dagen per jaar externe opleiding te hebben gevolgd. Dit stemt het management zeer tevreden en is een goed voorteken voor de toekomst.



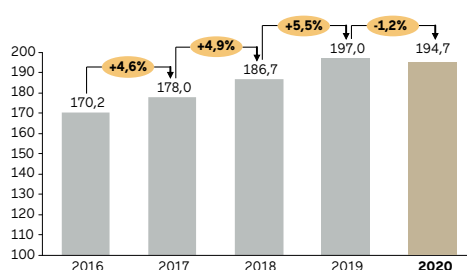
D'Ieteren Immo

Kerncijfers

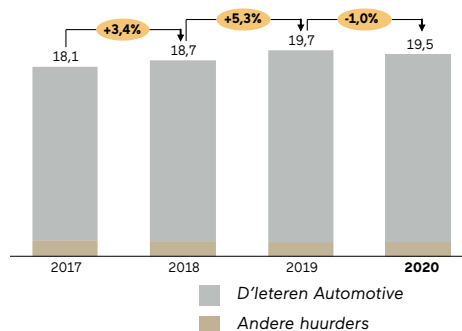
FASTGOEDPORTEFEUILLE (M²)

	m²
Parkings	434.617
Ateliers	36.600
Showrooms	41.861
Opslagplaats	74.654
Kantoren	30.736
Technische ruimte	22.080
Residentieel	4.705
Overige	163.937
TOTAAL	808.990
waarvan overdekte ruimte	273.021
TOTALE GRONDOPPERVLAKTE	768.024

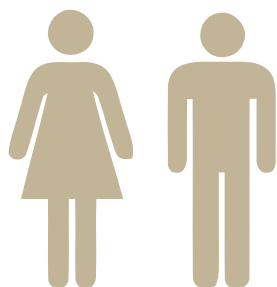
BOEKWAARDE VAN DE VASTGOEDPORTEFEUILLE (EUR m)



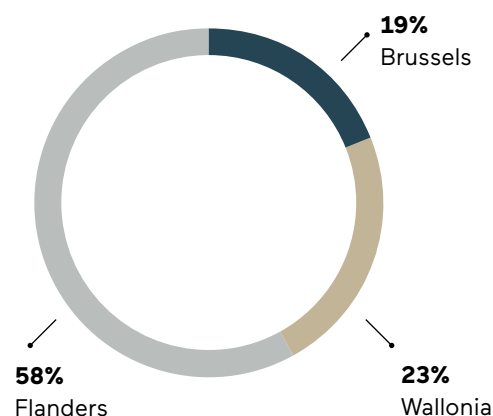
NETTO HUURINKOMSTEN (EUR m)



37 TEAMLEDEN*



31 SITES



1 Bij identieke perimeter

* Einde-2020