

# Fortschrittsbericht 2019

## zu den zehn universellen Prinzipien des UN Global Compact (Communication on Progress 2019)

### Kurzbeschreibung

Apleona GmbH ist am 11.09.2017 dem UN Global Compact (UNGC) beigetreten und veröffentlicht hiermit seinen zweiten Fortschrittsbericht auf dem Level „GC Active“. Zur Synchronisation mit unserem gleichlautenden Statusbericht zur Nachhaltigkeit veröffentlichen wir den Jahresbericht am 15.06. des Folgejahres. Aufgrund der Erschwerisse der Covid-19-Pandemie wurde der Veröffentlichungstermin vom 15.06.2020 auf den 11.09.2020 verschoben.

Der Fortschrittsbericht gibt einen Überblick über den aktuellen Stand der Aktivitäten und Ziele des Konzerns im Hinblick auf die zehn universellen Prinzipien des UNGC sowie den ausgewählten Sustainable Development Goals (SDG) des UNGC.

Dieser Fortschrittsbericht ist Teil einer gesamtheitlichen Berichterstattung zu wesentlichen Themen der Nachhaltigkeit (Ökonomie, Ökologie, Soziales). Apleona hat seine Ziele und Aktivitäten zur Nachhaltigkeit in den Konzerngrundsätzen zur gesellschaftlichen Verantwortung (Stand: Februar 2018) sowie im Statusbericht zur Nachhaltigkeit (Stand: September 2019) veröffentlicht. Beide vorgenannten Dokumente sind auf der Website von Apleona als Download verfügbar.

---

### Erstellung und Verantwortung

Jörg Niescher

Name

+49 6102 45 2150

Telefonnummer

CEO Office

Corporate Department

[joerg.niescher@apleona.com](mailto:joerg.niescher@apleona.com)

E-Mail Adresse

### Genehmigung

Dr. Jochen Keysberg

Name

Group CEO

Position

<b>Inhaltsverzeichnis .....</b>	<b>2</b>
<b>Erklärung der Unternehmensleitung .....</b>	<b>3</b>
<b>1. Einleitung.....</b>	<b>4</b>
1.1 Aktueller Status.....	4
1.2 Organisationsstruktur Nachhaltigkeit / CSR .....	5
1.3 Berichtsstandard.....	6
1.4 Wesentlichkeitsanalyse.....	6
1.5 Sustainable Development Goals (SDG) des UN Global Compact .....	8
<b>2. Ökonomische Aspekte .....</b>	<b>9</b>
2.1 Fachkräftesicherung / Operative Exzellenz / Weiterbildung.....	9
2.2 Kundenzufriedenheit.....	9
2.3 Profitables Wachstum / Wirtschaftliche Leistungserbringung .....	10
2.4 Compliance / Datenschutz .....	11
2.5 Business Continuity Management .....	12
2.6 Risikomanagement .....	13
2.7 Informationssicherheit.....	13
2.8 Digitalisierung / Innovationen / Digitale Kundenlösungen .....	14
2.9 Nachhaltige Lieferantenkette .....	15
<b>3. Ökologische Aspekte.....</b>	<b>17</b>
3.1 Ressourcenschonung und Klimaschutz.....	17
3.1.1 Eigene Immobiliennutzung.....	18
3.1.2 Fuhrpark .....	18
3.1.3 Dienstreisen.....	19
3.2 Förderung umweltfreundlicher Technologien und eines nachhaltigen Gebäudebetriebs.....	20
3.3 Umweltschutz / Umweltmanagement.....	20
3.4 Abfallmanagement / Recycling.....	21
3.5 Wasser / Abwasser .....	21
<b>4. Gesellschaftliche / sozio-kulturelle Aspekte .....</b>	<b>21</b>
4.1 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz .....	21
4.2 Attraktiver Arbeitsplatz / Wellbeing .....	22
4.3 Diversity / Mitarbeitervielfalt / Chancengleichheit.....	23
4.4 Frauenanteil in Führungspositionen / insgesamt .....	23
4.5 Gesellschaftliches Engagement.....	24
4.6 Beschäftigungsbedingungen.....	25
4.7 Vereinigungsfreiheit / Recht auf Kollektivverhandlungen .....	25
4.8 Menschenrechte / Kampf gegen Kinderarbeit .....	25
<b>5. Änderungshistorie .....</b>	<b>25</b>
<b>6. Anhang: Übersichten</b>	
6.1 Systematik der gesellschaftlichen Verantwortung.....	26
6.2 Wesentlichkeitsmatrix Apleona Group .....	27
6.3 Wesentlichkeitsanalyse Apleona Group.....	28



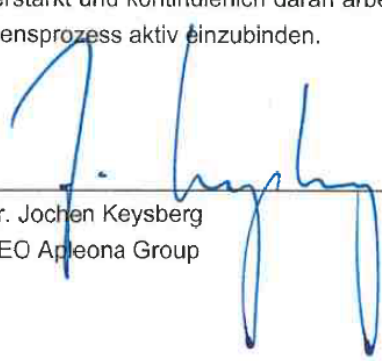
## Erklärung der Unternehmensleitung

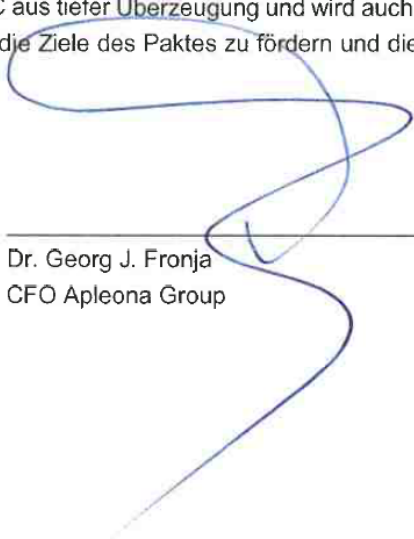
Im zweiten Jahr unserer aktiven Unterstützung des United Nations Global Compact (UNGC) haben wir uns intensiv und detailliert mit den 10 Prinzipien des UNGC beschäftigt und diese in unsere konzernweite Systematik zur Wahrnehmung gesellschaftlicher Verantwortung integriert (siehe Anlage zu diesem Dokument).

Wir sind davon überzeugt, dass langfristiger Unternehmenserfolg nur dort gelingt, wo unter Beachtung rechtlicher Vorgaben und ethischer Aspekte ökonomische, ökologische und soziokulturelle Belange in Einklang gebracht werden. Bei der Wahrnehmung unserer gesellschaftlichen Verantwortung orientieren wir uns an den drei Säulen der Nachhaltigkeit (Ökonomie, Ökologie, Soziales).

Wir werden die 10 Prinzipien des UNGC auch weiterhin im Rahmen unseres Einflussbereiches fördern und aktiv umzusetzen. Der vorliegende Fortschrittsbericht 2019 beschreibt unsere konkreten Strategien und Ziele sowie Umsetzungsmaßnahmen und Ergebnisse.

Nach wie vor unterstützt Apleona den UNGC aus tiefer Überzeugung und wird auch in den nächsten Jahren weiter verstärkt und kontinuierlich daran arbeiten, die Ziele des Paktes zu fördern und diese in den täglichen Unternehmensprozess aktiv einzubinden.

  
 Dr. Jochen Keysberg  
 CEO Apleona Group

  
 Dr. Georg J. Fronja  
 CFO Apleona Group

## 1. Einleitung

### 1.1 Aktueller Status

Apleona gehört mit über 20.000 Mitarbeitern und einem Jahresumsatz von ca. 2 Mrd. € in Europa zu den größten Immobiliendienstleistern. Unsere Dienstleistungen unterstützen unsere Kunden dabei, den Betrieb von Immobilien, Anlagen und Produktionsprozessen rechtskonform sowie ressourcen- und kosteneffizient zu gestalten. Aber auch die Bewirtschaftung unserer selbst genutzten Immobilien sowie unsere notwendige Mobilität zur Betreuung unserer Kunden vor Ort wird durch uns effizient erbracht. Hierbei haben wir das Ziel, die eingesetzten Ressourcen stetig zu reduzieren, um ökonomische, ökologische und gesellschaftliche Vorteile für uns als auch für unsere Kunden zu generieren.

Wir sind davon überzeugt, dass langfristiger Unternehmenserfolg nur dort gelingt, wo unter Beachtung rechtlicher Vorgaben und ethischer Aspekte ökonomische, ökologische und soziokulturelle Belange in Einklang gebracht werden. Bei der Wahrnehmung unserer gesellschaftlichen Verantwortung orientieren wir uns an den drei Säulen der Nachhaltigkeit. Die nachfolgende Graphik gibt einen Überblick über die Systematik des Wertesystems, dessen Einzelaspekte ebenfalls durch

- die sieben Kernthemen zur gesellschaftlichen Verantwortung gemäß DIN ISO 26000 sowie
- die zehn universellen Prinzipien einer verantwortungsvollen Unternehmensführung gemäß UN Global Compact

beschrieben werden (siehe Abbildung 1):

ZfA Zentraler Immobilien Ausschuss e.V. ICG Institut für Corporate Governance in der deutschen Immobilienwirtschaft e.V.	Gesellschaftliche Verantwortung (Corporate Social Responsibility [CSR])				
	Nachhaltige und werteorientierte Unternehmensführung (Corporate Sustainability Leadership)				
	Ökonomische Nachhaltigkeit		Ökologische Nachhaltigkeit	Soziale Nachhaltigkeit	
	Corporate Governance	Ökonomie	Ökologie	Sozio-kulturell	Corporate Citizenship
	Compliance / Korruptionsbekämpfung Führungskultur / Unternehmensethik Transparenz / Reporting Managementsysteme (ISO 9001)	Marktchancen (auch durch Nachhaltigkeit) Ertragsoptimierung / Kosteneffizienz Risikomanagement Wertschöpfungs- / Lieferkettenmanagement	Ressourcen- / Materialeffizienz Klimaschutz (Energiemanagement ISO 50001, CO <sub>2</sub> -Reduktion) Kreislaufwirtschaft (Verwertung, Beseitigung) Freiwillige Zertifizierungen (DNB, BREEM, LEED, ISO 14001)	Diversität / Vielfaltsmanagement Gesundheit & Sicherheit am Arbeitsplatz Mitarbeiterorientierung / Weiterbildung Arbeitsplatzsicherheit / Work-Life-Balance	Unternehmenssponsoring Unternehmensstiftungen Gemeinnütziges Engagement
DIN ISO 26000	1. Organisation 5. Faire Betriebs- und Geschäftspraktiken (Compliance) 6. Konsumentenbelangen		4. Umwelt	2. Menschenrechte 3. Arbeitspraktiken 7. Einbindung und Entwicklung der Gemeinschaft	
UN Global Compact	10. Korruptionsprävention		7-9. Umwelt und Klima	1-2. Menschenrechte 3-4. Arbeitnehmer	
DNK Deutscher Nachhaltigkeitskodex	Strategie 1. Strategische Analysen und Maßnahmen 2. Verantwortlichkeit 3. Ziele 4. Tiefe der Wertschöpfungskette	Prozessmanagement 5. Verantwortung 6. Regeln und Prozesse 7. Kontrolle 8. Anreizsysteme 9. Beteiligung von Anspruchsgruppen 10. Innovations- und Produktmanagement	Compliance 19. Politische Einflussnahme 20. Geschäfts- / Richtlinienkonformes Verhalten	Umweltbelange 11. Inanspruchnahme natürlicher Ressourcen 12. Ressourcenmanagement 13. Klimarelevante Emissionen	Arbeitnehmerbelange 14. Arbeitnehmerrechte 15. Chancengerechtigkeit 16. Qualifizierung Menschenrechte 17. Menschenrechte Gesellschaft 18. Gemeinwesen

Abb. 1: Systematik der gesellschaftlichen Verantwortung

Apleona veröffentlicht einen jährlichen Statusbericht zur Nachhaltigkeit (im Folgenden: Statusbericht), der alle relevanten ökonomischen, ökologischen und gesellschaftlichen Aspekte unserer Geschäftstätigkeit beschreibt und alle Business Units unseres Unternehmens in die Betrachtung einbezieht.

APLEONA				
APLEONA HSG Facility Management		APLEONA Real Estate Management		APLEONA Wolfferts Gebäudetechnik
Real Estate & Facility Management			Installations	
DACH	International	International Corporate Clients	Gebäudetechnik	Innenausbau

Abb. 2: Struktur der Business Units

Mit Veröffentlichung dieses Statusberichts wollen wir unsere Ziele, Aktivitäten und den aktuellen Status zu wichtigen ökonomischen, ökologischen und soziokulturellen Aspekten (im Folgenden: Nachhaltigkeitsaspekte) transparent darstellen. Der Statusbericht ist als Download auf unserer Website öffentlich verfügbar und kann von unseren Stakeholdern wie z. B. Eigentümern, Banken, Kunden, Geschäftspartnern, Lieferanten, Dienstleistern, Nicht-Regierungsorganisationen oder der Fachöffentlichkeit unter dem folgenden Link heruntergeladen werden:

- Deutsch: <http://www.apleona.com/ueber-apleona/verantwortung/>
- Englisch: <http://www.apleona.com/en/about-apleona/responsibility/>

Ziel ist es, die Berichterstattung schrittweise durch eine detaillierte und konzernweit einheitliche Datenerhebung zu wesentlichen Nachhaltigkeitsaspekten zu verbessern. Eine Fortschreibung des Berichts erfolgt jährlich jeweils zum 15.06. des Folgejahres und wird auf unserer Website veröffentlicht.

Hinweis: Aufgrund der weltweiten Corona-Pandemie seit März 2020 und der damit einhergehenden Einschränkungen wurde die Veröffentlichung des Statusberichts ausnahmsweise auf Mitte September 2020 verschoben.

## 1.2 Organisationsstruktur Nachhaltigkeit / CSR

Nachhaltigkeit bzw. gesellschaftliche Verantwortung (Corporate Social Responsibility [CSR]) ist ein wichtiges Querschnittsthema, welches direkt oder indirekt alle Unternehmensbereiche in ökonomischer, ökologischer und soziokultureller Hinsicht berührt. Daher sind die Themen „Gesellschaftliche Verantwortung“ sowie „Nachhaltige und werteorientierte Unternehmensführung“ integraler Bestandteil unserer Unternehmenswerte. Sie werden durch klare Führungsverantwortung sowie spezifische Konzernrichtlinien und -anweisungen zu Schwerpunktthemen sichergestellt und ständig weiterentwickelt.

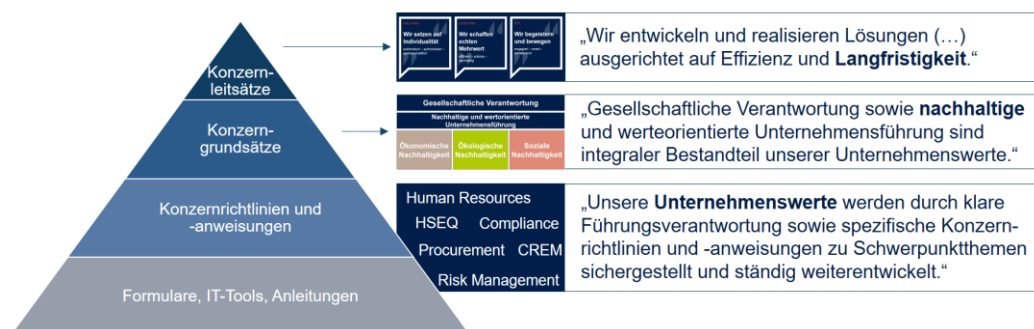


Abb 3: Struktur der Governance-Dokumente zum Thema Nachhaltigkeit

Organisatorisch wird das übergeordnete Thema Nachhaltigkeit durch das Executive Board, bestehend aus Chief Executive Officer (CEO), Chief Financial Officer (CFO) und den beiden Chief Operational Officers (COO), geführt. In regelmäßigen Sitzungen werden aktuelle Entwicklungen und Ereignisse des Geschäftsbetriebs und ihre Auswirkungen auf wesentliche Nachhaltigkeitsaspekte diskutiert und bewertet. Bei Bedarf werden Maßnahmen eingeleitet bzw. Geschäftsabläufe modifiziert, um die gesetzten Nachhaltigkeitsziele zu erreichen. Wesentliche Nachhaltigkeitsziele werden in spezifischen Konzernrichtlinien und -anweisungen der Fachabteilungen (englisch: Support Functions) wie z. B. Human Resources, HSEQ, Operational Technical Support, Compliance, Procurement, CREM, Risk Management, etc., festgelegt und dokumentiert. Zur Steuerung und Überwachung der definierten Nachhaltigkeitsziele werden - sofern mit überschaubarem Aufwand ermittelbar - Key Performance Indikatoren (KPIs) herangezogen.

Das Executive Board wird fachlich durch eine interdisziplinär besetzte Arbeitsgruppe („Netzwerk Nachhaltigkeit und CSR“) aus konzerninternen Mitarbeitern beraten. Die Arbeitsgruppe tagt viermal im Jahr. Sie diskutiert bestehende und identifiziert neue wesentliche Nachhaltigkeitsthemen. Diese werden bei Bedarf dem Executive Board inklusive konkreter Maßnahmen und KPIs zur Steuerung und Überwachung vorgeschlagen. Das interne Netzwerk besteht aus Mitarbeitern der Fachabteilungen und spezialisierter Bereiche sowie Nachhaltigkeitsexperten. Für die

operative Umsetzung der Nachhaltigkeitsziele an den einzelnen Apleona-Standorten sind die Leiter der jeweiligen Business Units bzw. die lokalen Geschäftsführungen verantwortlich.

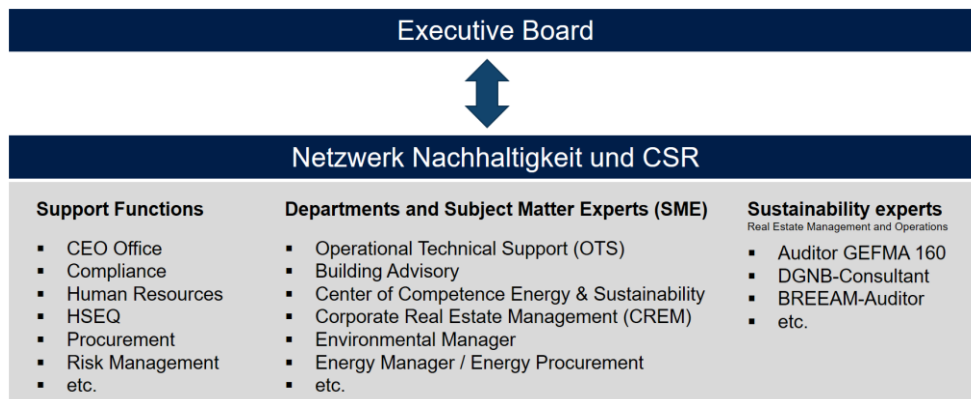


Abb 4: Organisatorische Behandlung von Nachhaltigkeitsaspekten

## 1.3 Berichtsstandard

Für die Nachhaltigkeitsberichterstattung haben sich verschiedene Standards etabliert wie z. B.:

- DNK Deutscher Nachhaltigkeitskodex,
- GRI Global Reporting Initiative oder
- SASB Sustainability Accounting Standards Board.

Apleona nimmt in seinem Statusbericht einzelne Aspekte der vorgenannten Berichtsstandards auf, wird jedoch keinen der vorgenannten Berichtsstandards vollumfänglich umsetzen. Eine Entscheidung über die Auswahl eines künftigen obligatorischen Berichtsstandards wird das Executive Board von Apleona zu einem späteren Zeitpunkt treffen.

Bei der Berichterstattung orientiert sich Apleona an der Systematik der sieben Kernthemen zur gesellschaftlichen Verantwortung gemäß DIN ISO 26000 (Leitfaden zur gesellschaftlichen Verantwortung von Organisationen) sowie den zehn universellen Prinzipien einer verantwortungsvollen Unternehmensführung gemäß UN Global Compact.

Apleona konzentriert sich auf die in seiner Wesentlichkeitsanalyse (siehe nachfolgendes Kapitel 1.4) ermittelten wichtigsten Nachhaltigkeitsaspekte und wird die Anzahl und Detailtiefe der notwendigen Nachhaltigkeitsdaten bei Bedarf schrittweise erhöhen, erweitern bzw. verbessern.

## 1.4 Wesentlichkeitsanalyse

Die Wesentlichkeitsanalyse dient dazu, die wesentlichen Nachhaltigkeitsaspekte zu identifizieren, die durch die Geschäftstätigkeit von Apleona beeinflusst werden.

Grundlage für die Wesentlichkeitsanalyse ist die ganzheitliche Betrachtung der wichtigsten Geschäftsprozesse und Ressourcen, die zur Erbringung unserer Dienstleistungen erforderlich sind. Die nachfolgende Übersicht macht auch die Verflechtung unseres Unternehmens mit unseren Lieferanten, externen Dienstleistern und Subunternehmern sichtbar, die in unserem Auftrag Waren liefern bzw. zur Verfügung stellen oder Dienstleistungen erbringen bzw. ausführen.

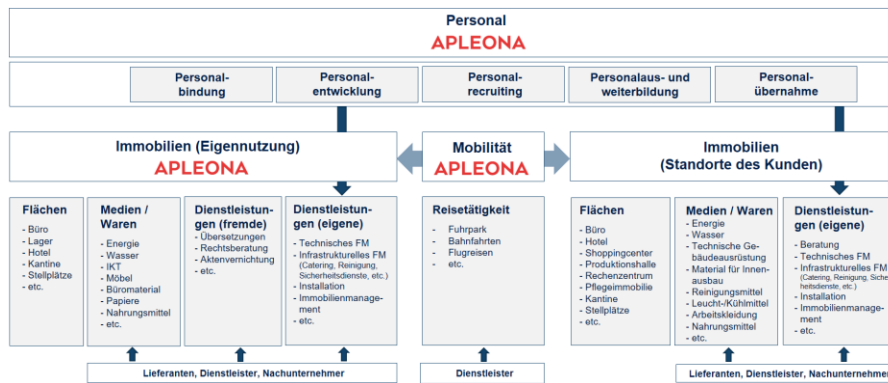


Abb. 5: Übersicht über die wichtigsten Geschäftsprozesse und Ressourcen

Die Ausführung unserer Geschäftsprozesse sowie die Inanspruchnahme der dafür benötigten Ressourcen hat in unterschiedlicher Intensität direkte und indirekte Auswirkungen auf die drei Säulen der Nachhaltigkeit. Die Wesentlichkeitsanalyse strukturiert und priorisiert diese Auswirkungen und ordnet diese thematisch übergeordneten Nachhaltigkeitsaspekten zu. Dies hilft uns, den Überblick zu behalten und zielgerichtet an den wesentlichen Themen zur Verbesserung der Nachhaltigkeit zu arbeiten. In der Wesentlichkeitsanalyse werden insbesondere diejenigen Geschäftsprozesse und Ressourcen berücksichtigt,

- die durch eigenes Handeln beeinflussbar sind,
- die den größten Effekt auf die Nachhaltigkeit haben und
- die das größte Risikopotential für die Zukunft bergen.

Für eine Priorisierung der identifizierten Nachhaltigkeitsaspekte wurden diese in einer Matrix angeordnet. Auf der x-Achse wurden von uns die Auswirkungen des jeweiligen Nachhaltigkeitsaspekts auf die Geschäftstätigkeit eingeschätzt und auf der y-Achse die von uns vermutete Relevanz für unsere Stakeholder-Gruppen bewertet. Eine Validierung der von uns identifizierten Einzelaspekte und ihre Relevanz für unsere Stakeholder-Gruppen soll im Rahmen einer Stakeholder-Befragung im 2. Halbjahr 2020 erfolgen, um ggf. von uns übersehene Aspekte zu ergänzen oder die Prioritäten neu zu ordnen.

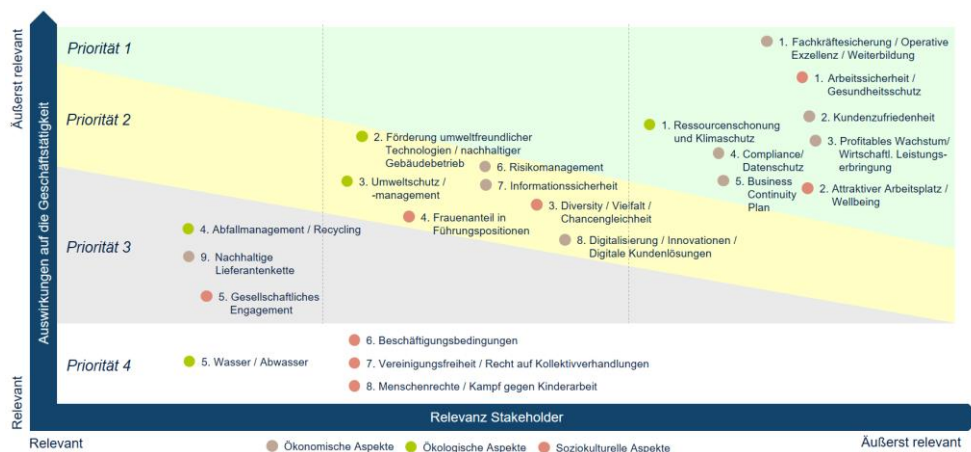


Abb. 6: Wesentlichkeitsmatrix Apleona Group (eigene Einschätzung)

Für eine bessere Übersicht haben wir die vorgenannten Ergebnisse der Wesentlichkeitsanalyse auch in einer alternativen Form graphisch aufbereitet. Hierbei werden die identifizierten Nachhaltigkeitsaspekte jeweils den drei Säulen der Nachhaltigkeit zugeordnet und priorisiert.



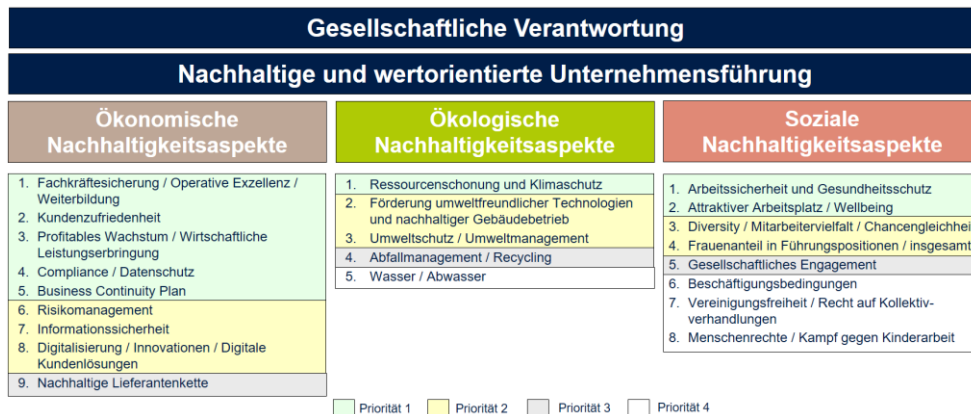


Abb. 7: Wesentlichkeitsanalyse Apleona Group (eigene Einschätzung)

Die von uns insgesamt 22 identifizierten Nachhaltigkeitsaspekte werden in den nachfolgenden Kapiteln 2-4 (ökonomische, ökologische sowie soziokulturelle Aspekte) im Detail dargestellt.

Hinweis: Die beiden Graphiken der Abb. 6 und 7 sind zur besseren Lesbarkeit und Weiterverwendung im Anhang nochmals separat jeweils auf einer einzelnen Seite dargestellt.

## 1.5 Sustainable Development Goals (SDG) des UN Global Compact

Seit dem 11.09.2017 ist Apleona Mitglied in der Initiative United Nations Global Compact (UNGC). Im Rahmen dieser Mitgliedschaft unterstützen wir die 10 universellen Ziele des UNGC in den vier Hauptgruppen Korruptionsbekämpfung, Menschenrechte, Arbeitsbedingungen sowie Umweltschutz.

Darüber hinaus unterstützen wir aus dem Katalog der insgesamt 17 Sustainable Development Goals (SDG) die folgenden beiden Ziele, da wir in diesen Bereichen über ein besonders hohes Know-how verfügen:

- Ziel 3: Gesundheit und Wohlergehen (Goal 3: Good Health and Wellbeing)
- Ziel 13: Maßnahmen zum Klimaschutz (Goal 13: Climate Action)



Abb. 8: 17 Sustainable Development Goals des UN Global Compact

Unsere konkreten Maßnahmen zu den beiden vorgenannten Zielen haben wir in den zugehörigen Kapiteln 4 (Soziokulturelle Aspekte) und Kapitel 3 (Ökologische Aspekte) beschrieben. Einen separaten Fortschrittsbericht (COP Communication on Progress) veröffentlichen wir zeit- und inhaltsgleich mit unserem Statusbericht zur Nachhaltigkeit jeweils am 15.06. des Folgejahres auf der Webseite der United Nations unter dem folgenden Link:

<https://www.unglobalcompact.org/what-is-gc/participants/120401-Apleona-GmbH>



Hinweis: Aufgrund der weltweiten Corona-Pandemie seit März 2020 und der damit einhergehenden Einschränkungen wurde die Veröffentlichung der beiden vorgenannten Berichte ausnahmsweise auf Mitte September 2020 verschoben.

## 2. Ökonomische Aspekte

### 2.1 Fachkräftesicherung / Operative Exzellenz / Weiterbildung

Das erfolgreiche Anwerben von Mitarbeitern ist für die Zukunft unseres Unternehmens vor dem Hintergrund unserer ambitionierten Wachstumsstrategie ein wesentlicher Erfolgsfaktor. Parallel ist jedoch auch die Bindung und Weiterentwicklung unserer bestehenden Mitarbeiterteams grundlegend, um die langjährigen Erfahrungen weiter nutzen zu können.

Als Immobiliendienstleister sind wir auf gut ausgebildete, praxiserfahrene und kundenorientierte Mitarbeiter angewiesen, die durch ihre Expertise und ihr Engagement auch den wirtschaftlichen Erfolg unseres Unternehmens sichern. Jeder Verlust von Mitarbeitern durch Eigenkündigung muss daher möglichst verhindert werden, da ein Weggang von guten Mitarbeitern und die Suche nach gleichwertigem Ersatz auch negative ökonomische Auswirkungen für Apleona hat. Wir konzentrieren uns daher darauf, dass alle Mitarbeiter ein physisches und kulturelles Umfeld vorfinden, in dem sie sich wohlfühlen und ihre individuellen Stärken weiterentwickeln können.

Kunden erwarten von uns zurecht die Erbringung von Dienstleistungen auf einem Qualitätsniveau, welches sowohl den gesetzlichen als auch den individuell geforderten Kundenanforderungen entspricht. Grundlage hierfür sind gut ausgebildete Mitarbeiter, die fachlich und sozial kompetent die notwendigen Dienstleistungen vor Ort erbringen. Zur Qualitätssicherung gehören u. a. interne Audits, Schulungen sowie Weiterbildungs- und Qualifizierungskonzepte für unsere Mitarbeiter. Apleona stellt hierzu ein breites Angebot von internen und externen Weiterbildungsangeboten zur Entwicklung fachlicher wie auch persönlicher Fähigkeiten bereit, welches in enger Zusammenarbeit mit den operativen Einheiten ständig aktualisiert wird.

Unsere spezielle Abteilung Operational Technical Support (OTS) unterstützt unsere operativen Einheiten, um aktuelle Normen und gesetzliche Vorgaben bei der Erbringung unserer Immobiliendienstleistungen vor Ort einzuhalten, zu berücksichtigen und umzusetzen. Ein wesentlicher Bestandteil der Qualitätssicherung sind unsere Managementsysteme, welche durch verschiedene Audits regelmäßig überwacht werden. Hierdurch stellen wir sicher, dass unsere Immobiliendienstleistungen rechtlich, prozessual sowie ausführungstechnisch stets dem geforderten Qualitätsniveau entsprechen. Hierzu gehören z. B.

- Erstellung technisch-operativer Arbeitsanweisungen zur rechtskonformen Leistungserbringung
- Mitwirkung an Managementsystem-Audits (ISO, HSEQ, Risk Management, etc.)

Apleona ist in Deutschland mit 310 Auszubildenden in 25 Ausbildungsberufen ein attraktiver Ausbildungsbetrieb für technische, gewerbliche und kaufmännische Berufe.

### 2.2 Kundenzufriedenheit

Wir unterstützen unsere Kunden mit unseren umfassenden Dienstleistungen, die Wirtschaftlichkeit sowie den Wert ihrer Immobilien während der Betriebsphase sicherzustellen bzw. permanent zu optimieren. Das gemeinsame Ziel ist die Zufriedenheit der Gebäudenutzer, deren mietvertragsgerechte und störungsfreie Mietzahlungen die ökonomische Basis der Immobilienbewirtschaftung darstellt. Hierbei arbeiten wir eng mit Immobilieneigentümern oder deren Vertretern (z. B. Immobilienverantwortliche, Werks- und Projektleiter, etc.) sowie anderen beauftragten Akteuren wie z. B. Asset-, Fonds-, Property-, Facility- und Centermanagern zusammen. Sehr oft erbringen wir die vorgenannten Leistungen durch direkten Auftrag des Gebäudeeigentümers auch selbst.

Durch unsere physische Präsenz vor Ort und die große Nähe zur Immobilie, den direkten Zugriff auf relevante technische, kaufmännische und nutzerspezifische Gebäudedaten sowie den direkten Kontakt zu den Gebäudenutzern können wir ökonomische, technische, infrastrukturelle, organisatorische und auch verhaltensbedingte Schwachstellen des aktuellen Gebäudebetriebs schnell erkennen und auftretende Ineffizienzen, Ressourcenverschwendungen und eingeschränkten Nutzerkomfort zeitnah beseitigen oder notwendige Instandsetzungs-, Installations- oder Modernisierungsmaßnahmen durchführen.

Im Mittelpunkt unseres Handelns steht immer die Zufriedenheit unserer Kunden. Kundenzufriedenheit ist die essenzielle Basis für wiederholte Beauftragungen und langfristige, partnerschaftliche, stabile Geschäftsbeziehungen und eine der wichtigsten ökonomischen Komponenten in unserem personenbezogenen Geschäft. Daher legen wir größten Wert auf erstklassige Qualität unserer Leistungen sowie auch der Leistungen unserer Lieferanten, Dienstleister und Nachunternehmer insbesondere bei den Themenbereichen Kundenorientierung, Transparenz und Compliance, Beratungs- und Ausführungsqualität sowie Umwelt-, Arbeits- und Gesundheitsschutz. Für eine dauerhafte Kundenbeziehung ist es wichtig, die sich wandelnden Kundenbedürfnisse frühzeitig zu erkennen, um benötigte Dienstleistungen schnell, zuverlässig, passgenau und mit Unterstützung moderner digitaler Medien zur Verfügung stellen zu können. Dies erfordert neben einer detaillierten Kenntnis der wesentlichen Kern- und Sekundärprozesse des Kunden sowie der technischen und funktionalen Ausstattung seiner Immobilien, Anlagen und Produktionsstätten ebenfalls eine intensive Kommunikation mit dem Kunden. Folgende Maßnahmen gehören bei Apleona daher zum Dienstleistungsstandard:

- Kundennähe: Netz aus dezentralen Standorten für kurze Wege zum Kunden
- Beratungskompetenz: Handlungsempfehlungen zur nachhaltigen Immobiliennutzung / -bewirtschaftung
- Innovationen: Digitale Lösungen zur Steigerung des Komforts für Nutzer und Eigentümer
- Verantwortung: Übernahme der gesetzlich vorgeschriebenen Betreiberpflichten des Eigentümers
- One-face-to-the-customer: Key Account-Struktur für überregionale oder weltweite Betreuung von Kunden
- Branchen-Cluster: Bündelung unserer spezifischen Expertise in verschiedenen Industriebranchen
- Start-up: Spezialisiertes Experten-Team zur temporären Unterstützung bei neuen Mandaten
- Transparenz: Digitales Work-Order-Management für eine mobile Abwicklung und Dokumentation von Immobiliendienstleistungen über eine App
- Energieeinkauf: Rechnungsprüfung und Mengenrabatte bei Übernahme des Energieeinkaufs
- Feedback: Kundengespräche während bzw. nach Abschluss eines Projekts

Das nachträgliche direkte Feedback unserer Kunden nach Erbringung unserer Dienstleistungen ist für uns wichtig, um unsere Dienstleistungsqualität an die individuellen, standortspezifischen Anforderungen und Wünsche unserer Kunden bestmöglich anpassen zu können.

## 2.3 Profitables Wachstum / Wirtschaftliche Leistungserbringung

Unser Ziel ist es, unsere Stellung als marktführender Anbieter von Immobiliendienstleistungen in Europa weiter auszubauen. Grundvoraussetzung für eine wirtschaftliche Leistungserbringung im komplexen Umfeld der Immobilienwirtschaft ist die konsequente Digitalisierung der anfallenden Daten im Rahmen unserer Geschäftstätigkeit und ihre Verarbeitung über eine vollständig cloudbasierte IT-Infrastruktur. Dies betrifft sowohl Daten unserer internen Prozesse als auch immobilienrelevante Daten unserer Kunden.

Zur Steigerung der Wirtschaftlichkeit verbessern wir ständig unsere internen Abläufe, Prozesse und unseren Ressourceneinsatz. Einen großen Hebel hierfür bietet die systematische Digitalisierung und Automatisierung unserer häufigsten internen Prozesse sowie die Organisation unseres Wissensmanagements und unserer internen Kommunikation über digitale Plattformen bzw. Kollaborationstools.

Zur Beschleunigung dieses notwendigen Digitalisierungsprozesses haben wir eine eigene Zentralabteilung „Apleona GO“ (steht für: Geschäftsprozess-Optimierung) aufgebaut, die die Implementierung digitaler Lösungen von der Idee über das finale Roll-out bis hin zur Evaluierung in der Praxisphase aktiv unterstützt und begleitet. Initiiert

werden die Optimierungsmaßnahmen durch die operativen Einheiten, die maßgeblich ihre Praxiserfahrungen bei der Entwicklung der Lösungen einbringen. Folgende digitalen Lösungen wurden innerhalb der letzten 12 Monate entwickelt und als obligatorische Arbeitsmittel implementiert (Auswahl):

- Flächendeckende Ausstattung der Außendienstmitarbeiter mit iPads
- Digitale Auftragsabwicklung (Work Order Management) über cloudbasierte App (Apleona WOM)
- Digitaler, ortsunabhängiger Zugang zu Objektdaten (Apleona Objektkarte)
- Digitale Freigabe- und Genehmigungsprozesse
- Digitale Ressourcenplanung (Personal, Material) für zuverlässige Auftragsabwicklung
- Digitale Bestandsaufnahmen und Qualitätskontrollen (Apleona Quality App [AQuA])

Unsere digitalen Kundenlösungen unter Nutzung von immobilien- und nutzerrelevanten Daten haben wir in dem separaten Kapitel 2.8 „Digitalisierung / Innovationen / Digitale Kundenlösungen“ ausführlich dargestellt.

## 2.4 Compliance / Datenschutz

Apleona verfügt über ein Compliance Management System (CMS), welches ein regelkonformes und ethisch korrektes Verhalten des Konzerns, seiner einzelnen Gesellschaften, Organe, Organmitglieder und Mitarbeiter sicherstellen und Regelverstöße und Verstöße gegen unseren ethischen Anspruch vermeiden soll. Das CMS von Apleona wird kontinuierlich weiterentwickelt und sich ändernden tatsächlichen und regulatorischen Umständen und Risiken angepasst. Das Compliance-Regelwerk besteht aus Verhaltenskodex und dazugehörigen Konzernrichtlinien und -anweisungen. Das bestehende CMS von Apleona wurde nach Durchführung eines intensiven Auditierungsprozesses am Maßstab des international anerkannten Standards IDW PS 980 (Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance Management Systemen des Instituts der Wirtschaftsprüfer) im Juli 2018 durch das unabhängige Institut für Corporate Governance in der deutschen Immobilienwirtschaft e.V. zertifiziert. Das Zertifikat ist auf der Website durch Auftraggeber, Kunden, Geschäftspartner und die interessierte Fachöffentlichkeit unter dem folgenden Link abrufbar:

- Deutsch: [http://intranet.apleona.net/fileadmin/res/tools/compliance/Apleona\\_Zertifikat\\_Compliance.pdf](http://intranet.apleona.net/fileadmin/res/tools/compliance/Apleona_Zertifikat_Compliance.pdf)
- Englisch: [http://intranet.apleona.net/fileadmin/res/aktuelles/meldungen/2018/08/G18\\_APLE\\_M026\\_Urkunde\\_ICT\\_v01-2.pdf](http://intranet.apleona.net/fileadmin/res/aktuelles/meldungen/2018/08/G18_APLE_M026_Urkunde_ICT_v01-2.pdf)

Mitarbeiter werden durch E-Learnings an ihrem PC-Arbeitsplatz und in Präsenzs Schulungen u.a. über das Compliance-Regelwerk, das richtige Verhalten im Kampf gegen Korruption, zu Wettbewerbs- und Kartellrecht, HR-Compliance sowie Geldwäscheprävention informiert und geschult. Die Administration von E-Learnings sowie die Erfassung und Dokumentation von Präsenzs Schulungen werden durch die Personalabteilungen von Apleona übernommen. Im Jahr 2019 haben über 90% aller Mitarbeiter der definierten Apleona-Gesellschaften ein sogenanntes „ABC-Training“ (anti-bribery and anti-corruption training) absolviert. Im Jahr 2020 wird erneut ein obligatorisches Schulungsprogramm für alle Mitarbeiter zu unserem Compliance-Regelwerk durchgeführt (compliance refresher training).

Der Umgang mit vertraulichen Informationen erfordert Sorgfalt und gutes Urteilsvermögen seitens der Personen, die diese Informationen während der Ausübung ihrer Arbeitstätigkeiten erhalten. Personenbezogene Daten aller Art müssen sorgfältig gegen unbefugten Zugriff und Missbrauch durch nicht autorisierte externe als auch Personen innerhalb des Unternehmens geschützt werden. Auch unsere Kunden erwarten beim Austausch von sensiblen Informationen einen vertraulichen, sorgsamen und gesetzeskonformen Umgang mit diesen Daten. Unsere Konzernrichtlinie zum Datenschutz regelt den Umgang mit personenbezogenen Daten auf Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), der EU Datenschutzgrundverordnung sowie anderer Vorschriften über den Datenschutz. Entsprechende Schulungsmaßnahmen sensibilisieren unsere Mitarbeiter für dieses Thema und helfen, ein ordnungsgemäßes Verhalten in der Praxis zu sichern.

## 2.5 Business Continuity Management

Apleona hat seit Anfang März 2020 durch die weltweite und schnelle Ausbreitung des Coronavirus auch in Europa lernen müssen, dass die Verfügbarkeit von Personal, Waren und Dienstleistungen sowie die angeordneten staatlichen Notmaßnahmen im Krisenfall erhebliche Auswirkungen auf die eigene Geschäftstätigkeit haben können. Aus diesem Grunde wurden bei Apleona zahlreiche Maßnahmen implementiert, die eine Weiterführung des Geschäftsbetriebs auch in Krisen-Situationen ermöglichen sollen. Die nachfolgenden Maßnahmen zum Schutz des Unternehmens sind hier nur komprimiert dargestellt und zur besseren Verständlichkeit in thematischen Gruppen zusammengefasst:

### 2.5.1 Notfall-Organisation

- Aktivierung der zentralen Task Force mit täglicher Telefonkonferenz (ca. 15-20 Teilnehmer)
- Aktivierung der regionalen Task Forces (weltweit ca. 240 definierte Teilnehmer) mit wöchentlicher Telefonkonferenz
- Obligatorische Nutzung des definierten Outlook-E-Mail-Verteilers für Notfälle (für alle erreichbar)
- Bei Bedarf: Einheitliche Konkretisierung der Business Continuity Pläne auf verschiedenen operativen Ebenen je nach Gefahrenlage
  - Vertretungsregelungen mit Level A, B, C
  - Koordinierung knapper Ressourcen (Personal, Fuhrpark, Arbeitsmittel, etc.)
- Krisenspezifische Zusatzinformationen durch zentrale Task Force (z. B. HSEQ, Legal, Human Resources, IT, Procurement, Accounting, Risk Management, etc.)

### 2.5.2 Notfall-Kommunikation

- Sicherstellung der Kommunikation mit allen Mitarbeitern
  - Apleona Insights (Intranet; Zugang auch von privaten Endgeräten möglich)
  - Apleona Box-Ordner (definierter Link)
  - Zentrale E-Mail-Adresse für Mitarbeiterfragen (definierte Adresse)
- Sicherstellung der Kommunikation in den operativen Einheiten bzw. mit ihren Kunden
  - Cloubasierte Infrastruktur (Outlook Web, Apleona Box, VPN-Fernzugriff auf Netzwerkdaten)
  - Nutzung mobiler Endgeräte (iPhone, iPad, Laptop)
  - Nutzung des Videokonferenzsystems Microsoft Teams (Apleona-Standard)

### 2.5.3 Gesundheitsschutz für Mitarbeiter

- Hygienehinweise / Schutzausrüstung / Verhaltensregeln
- Zugang zu Desinfektionsmitteln und/oder Medikamenten
- Informationen zur allgemeinen Sicherheitslage im öffentlichen Raum
- Q&A im Apleona Box-Ordner (wird durch zentrale Task Force täglich aktualisiert)
- Definition von Sondergenehmigungen für besondere Tätigkeiten (Reisen, Dienstfahrten, Kundenkontakt, etc.)
- Unterstützung von reisenden Mitarbeitern im Ausland durch den externen Dienstleister „International SOS“ ([www.internationalsos.com](http://www.internationalsos.com))

### 2.5.4 Sicherstellung der kritischen Geschäftsprozesse

- Funktionsfähigkeit der IKT-Infrastruktur (siehe gesondertes Kapitel 2.7 Informationssicherheit)
- Arbeiten von Zuhause
- Personalverfügbarkeit / Personaleinsatzplanung / Übersicht Personal-Pool
- Mobilität (Fahrzeuge, Kraftstoffe, Arbeitgeber-Bescheinigungen, Sondergenehmigungen, etc.)
- Einkauf (Verfügbarkeit von Waren, Werkzeugen und Verbrauchsmaterialien)
- Postverteilung
- Accounting / Reporting

Jede operative Einheit verfügt über einen eigenen Business Continuity Plan, der in den kommenden Monaten sukzessive ergänzt und vervollständigt wird. Hierbei werden auch die praktischen Erfahrungen aus eingetretenen Krisenfällen an anderen Apleona-Standorten berücksichtigt.

## 2.6 Risikomanagement

Apleona verfügt über ein „Internes Kontrollsystem“ (IKS), welches wirtschaftliche und operative Risiken frühzeitig erkennen und bei Bedarf zielgerichtete Maßnahmen einleiten soll. Insbesondere werden die folgenden Prozesse überprüft:

- Einkaufsprozess (Purchase to Pay)
- Verkaufsprozess (Order to Cash)
- Übergreifender Unternehmensprozess (Company Process)
- Personalprozess (Hire to Retire)
- Finanz-/Accountingprozess (Financial Reporting)

Insgesamt unterstützt das IKS unser Unternehmen, die gesetzlichen Vorgaben einzuhalten, Risiken zu steuern, Betrug und Fehler zu vermeiden sowie eine moderne Unternehmensführung zu fördern. Das IKS von Apleona wird ständig weiterentwickelt.

Derzeit werden insgesamt 66 Einzelrisiken beobachtet, bewertet und durch konkrete Maßnahmen begleitet. Hier-von werden ca. 20 Risiken als besonders relevant eingestuft und durch spezielle Managementmaßnahmen verse-hen. Unsere implementierten Managementsysteme und ihre Werkzeuge minimieren Risiken sowohl in der Unter-nehmenszentrale als auch in den operativen Apleona Business Units. Hierzu gehören z. B.

- RoXtra: Standardisiertes Dokumentenmanagementsystem für Unternehmensvorgaben und Betriebsdo-kumentation (einheitliche Datenstruktur und definierte Prozesse zur Vertragsabwicklung)
- Start-up: Spezialisierte Implementierungs-Teams und -prozesse bei der Übernahme neuer Aufträge
- Managementsysteme: Fortlaufende Verbesserungen bzw. Reduzierung von Risiken über das integrierte IKS sowie die bestehenden Managementsysteme bzw. ISO-Zertifizierungen
- Interne und externe Audits: Risiken werden im integrierten Managementsystem durch Prüfungen ermittelt und mit geeigneten Maßnahmen reduziert
- Chancen-/Risikobetrachtung: Obligatorische Prüfung unserer Unternehmensprozesse mit Unterstützung über unsere zentralen Prozess- und Dokumentenmanagementsysteme

## 2.7 Informationssicherheit

Die Kommunikation über digitale Medien ist für einen effizienten und schnellen Informationsfluss unabdingbar. Daher kommt dem Schutz der Infrastruktur für Informations- und Kommunikationstechnik (IKT) eine besonders hohe Bedeutung zu, um z. B. Spionage, Datendiebstahl, Sabotage oder digitale Angriffe (sog. Cyber-Attacken) zu verhindern. Der hohen Bedeutung entsprechend wird das Thema Informationssicherheit organisatorisch durch einen Chief Information Security Officer (CISO) federführend betreut.

Apleona verfolgt an seinen Standorten drei wesentliche Maßnahmen, um die Informationssicherheit auf hohem Niveau sicherzustellen, um unberechtigte Zugriffe Dritter auf unternehmensinterne Informationen bzw. auf unsere IKT-Systeme erheblich zu erschweren bzw. unmöglich zu machen. Im Einzelfall werden einzelne Apleona-Stand-orte gem. DIN ISO 27001 (Informationssicherheit) zertifiziert. Zu den wesentlichen Maßnahmen gehören:

### 2.7.1 Schulung unserer Mitarbeiter

- Regelmäßige Schulungen zur Sensibilisierung zu den Themen Sicherheitsstandards am Arbeitsplatz, beim E-Mail-Verkehr sowie bei der Internetnutzung
- Verhalten bei Telefonkontakten mit unbekannten Personen sowie unbekannten E-Mail-Absendern
- Umgehende Meldung von Sicherheitsrisiken über ein zentrales Postfach (z. B. bei Eingang von Spam-oder Phishing-E-Mails)

## 2.7.2 Baulichen Maßnahmen an unseren Standorten

- Installation von Kameras für eine zentrale Zugangsüberwachung an Haupt-, Neben- und Lieferanteneingängen für Personen und Fahrzeuge
- Installation von Lesegeräten für Codekarten für personalisierte Zugangsrechte zu Etagen oder Räumen

## 2.7.3 IT-technische Sicherheitslösungen

- Zugang auf Netzwerkdaten nur über abgesicherte Anmeldeplattformen mit Multifaktor-Authentifizierung (Proxy, Firewall, VPN, Hardware-Token)
- Automatisierte Erkennung von unberechtigten Zugriffen bzw. Sperrung von Nutzerkonten
- Ad-hoc Warnmeldungen über zentralen E-Mail-Verteiler sowie Teams-Ordner an alle User
- Automatische Spiegelung und Sicherung der Daten auf Servern an regional verteilten Standorten
- Regelmäßige Ausfall-Tests zur Identifizierung von Schwachstellen

Im Falle eines technischen Ausfalls unserer Kommunikationssysteme werden entsprechende Maßnahmen durch ein Business Continuity Management eingeleitet, um den Geschäftsbetrieb z. B. durch die Nutzung alternativer Kommunikationswege sicherzustellen (siehe Kapitel 2.5).

## 2.8 Digitalisierung / Innovationen / Digitale Kundenlösungen

Unsere Kunden haben einen großen Bedarf an technischen und organisatorischen Lösungen, um ihre Gebäude und Anlagen kosten- und ressourcenschonend zu betreiben. Hierbei müssen die branchenspezifischen Kern- und Sekundärprozesse optimal unterstützt und auch der definierte Nutzungskomfort für die eigenen Mitarbeiter oder für andere Gebäudenutzer sichergestellt bzw. verbessert werden.

Die Digitalisierung im Gebäude ist unverzichtbar, um Immobilien effizient und datenbasiert zu bewirtschaften. Sie schafft viele Chancen sowohl bei der Schaffung von attraktiven Arbeitswelten als auch bei der Steigerung von Qualität und Effizienz, vor allem in den Bereichen Gebäudenutzung (Komfort), Energie- und Ressourcenverbrauch sowie Sicherstellung von Servicequalität und Leistungskontrolle.

Wir entwickeln unsere digitalen Lösungen für Gebäude und Nutzer grundsätzlich gemeinsam mit unseren Kunden, um tatsächliche Mehrwerte für die Praxis zu schaffen. Unsere Philosophie der kooperativen Entwicklung schließt auch die Zusammenarbeit mit globalen IT-Partnern und innovativen Proptech-Unternehmen ein, um schnell funktionsfähige, integrierte und praxisgerechte Lösungen anbieten zu können. Durch Kooperation mit IBM wollen wir z. B. die Entwicklungsgeschwindigkeit von digitalen Kundenlösungen beschleunigen. Auf unserer Website haben wir unsere Digitalisierungsstrategie in den Grundzügen dargestellt:

Deutsch: <http://www.apleona.com/apleona-digital-solutions/apleona-digitalisierungsstrategie/>  
Englisch: <http://www.apleona.com/en/apleona-digital-solutions/apleona-digitalization-strategy/>

Im Folgenden werden einige unserer digitalen Lösungen für Gebäude und Gebäudenutzer beschrieben.

### 2.8.1 Lösungen für Energieeffizienz

- Apleona Ecosystem / Modul Energiemanagement: Energiemonitoring in Echtzeit mit Online-Dashboard
- Apleona Recognizer: Digitalisierte und automatisierte Steuerung der Gebäudetechnik (Künstliche Intelligenz)
- Apleona Pay-Agent: Automatisierte Prüfung und workflowbasierte Freigabe von Energierechnungen



## 2.8.2 Lösungen für Gebäudenutzer

- Apleona Ecosystem / Modul Workplacemanagement: Nutzer-App zur Unterstützung des Büroalltags
  - Booking: Komfortable und zuverlässige Buchung und Belegung von Büros, Besprechungsräumen und Ruhezeiten
  - Incident: Digitales Mängelmeldungs- und Beschwerdemanagement
  - Customer Survey: Direkte und schnelle Kundenbefragung zu aktuellen Themen des Gebäudebetriebs
  - Wishes: Sofortige Kenntnis über aktuelle Wünsche der Gebäudenutzer

## 2.8.3 Lösungen für Gebäudeeigentümer

- Apleona WOM-App: Mobile Abwicklung und Dokumentation von Immobiliendienstleistungen
- Datenbasierte Optimierung der Gebäudeservices
  - Occupancy Detection: Analyse der tatsächlichen Raumnutzung
  - Cleaning Insights: Analyse der Benutzungshäufigkeit von Räumen und Ressourcen
  - Restaurant Insights: Analyse der Stoßzeiten und Gästezahlen in der Kantine
  - Smart Ticketing: Automatische Priorisierung, Kategorisierung und Weiterleitung von eintreffenden Mängelmeldungen
- Apleona Quality App (AQuA): Digitale Bestandsaufnahme, Dokumentation, Qualitätssicherung und Reporting
- Apleona FoodPrint: Ermittlung und Ausweisung des CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks des Essens in Betriebsrestaurants

## 2.8.4 Nutzerfreundlichkeit

Ein wichtiges Ziel bei der Entwicklung digitaler Lösungen besteht darin, eine bessere „User-Experience“ zum Beispiel durch einfache Visualisierung komplexer Sachverhalte oder durch einfach zu bedienende Applikationen auf dem mobilen Endgerät des Gebäudenutzers zu schaffen. In Kombination mit gewonnenen Echtzeit-Daten aus der Immobilie und dem detektierten Nutzerverhalten können datenbasierte Produkte und Services gezielt weiterentwickelt werden. Selbstverständlich werden hierbei die datenschutzrechtlichen Vorgaben z. B. durch Anonymisierung der Daten eingehalten. Die Vorteile für den Kunden bestehen vorrangig in datengestützten Entscheidungshilfen bei der Immobilienverwaltung, Portfoliosteuerung, Instandhaltung sowie Mieterbetreuung sowie der zielgruppenspezifischen Detailtiefe der aufbereiteten Reporting-Daten.

Die digitalen Kundenlösungen von Apleona wurden auch in der Fachöffentlichkeit mit großer Anerkennung und Preisen bedacht:

- Handelsblatt Diamond Star Award 2019: Apleona Ecosystem  
<https://www.apleona.com/media-relations/pressemitteilungen/detail/handelsblatt-diamond-star-fuer-apleona-digital-ecosystem/>
- ZIA-Innovationsbericht 2019: Apleona Ecosystem, Modul Digitales Energiemanagement, Seite 22  
[https://www.zia-deutschland.de/fileadmin/Redaktion/Meta\\_Service/PDF/zia\\_innovationsbericht\\_2019.pdf](https://www.zia-deutschland.de/fileadmin/Redaktion/Meta_Service/PDF/zia_innovationsbericht_2019.pdf)
- Caterer des Jahres 2019: Apleona FoodPrint  
<https://culinaress.apleona.com/>

## 2.9 Nachhaltige Lieferantenkette

Apleona nimmt seine gesellschaftliche Verantwortung nicht nur innerhalb des eigenen Unternehmens wahr, sondern fordert auch von seinen Lieferanten, Nachunternehmern und Dienstleistern die Beachtung ökonomischer, ökologischer und sozialer Nachhaltigkeitsaspekte. Wichtige Unterlagen stellen wir allen Dienstleistern, Lieferanten und Nachunternehmern auf unserer Website zur Verfügung, um unsere ökonomischen, ökologischen und sozialen Mindestanforderungen für eine Zusammenarbeit bereits im Vorfeld eindeutig zu kommunizieren wie z. B. Allge-

meine Einkaufsbedingungen, Sicherheitsvorschriften für Fremdfirmen, Verpflichtungserklärung für Mindestarbeitsbedingungen sowie ein Verhaltenskodex für Nachunternehmer und Lieferanten. Die vorgenannten Unterlagen werden in der Regel Vertragsbestandteil.

- Deutsch: <https://www.apleona.com/ueber-apleona/dienstleister-lieferanten-und-nachunternehmer/>
- Englisch: <https://www.apleona.com/en/about-apleona/information-for-service-providers-suppliers-and-subcontractors/>

In unserem digitalen Einkaufsportal werden alle wesentlichen Nachweise und Zertifikate unserer Lieferanten und Nachunternehmer dokumentiert und verwaltet bzw. im Rahmen von Präqualifikationsverfahren von neuen Lieferanten angefordert und ausgewertet. Hierdurch verfolgen wir das Ziel, dass unsere Regeln und verpflichtenden Standards in der gesamten Lieferanten- bzw. Wertschöpfungskette verfolgt und eingehalten werden. Zur Weiterentwicklung und Integration von Nachhaltigkeitsaspekten in unserem Einkaufsprozess haben wir im Januar 2020 spezielle Mitarbeiterschulungen durchgeführt, um für das ganzheitliche Thema Nachhaltigkeit in der Wertschöpfungs- bzw. Lieferantenkette zu sensibilisieren.

Im Bereich der ökonomischen Aspekte spielen insbesondere die Themen Compliance (Korruptionsprävention) sowie Wertschöpfungsketten-Management eine große Rolle. Ziel ist es, eine stabile und langfristige Beziehung zu unseren Dienstleistern, Lieferanten und Nachunternehmern aufzubauen und weiterzuentwickeln, um gegenüber unseren Kunden dauerhaft eine hohe Qualität, Zuverlässigkeit und wettbewerbsfähige Preise anbieten zu können. Seit Ende 2018 führen wir für alle wesentlichen Lieferanten regelmäßige Lieferantenbewertungen durch. Zur Korruptionsbekämpfung werden risikoorientiert Lieferanten, Dienstleister und Nachunternehmer, aber auch und besonders mögliche Vertriebsmittler und (Kooperations-)Partner einer Integritätsprüfung mit Hilfe unseres IT-Tools Third Party Check unterzogen. Zudem überprüfen wir Kreditoren gegen sogenannte Terror- und Sanktionslisten. Wir haben für die wichtigsten Warengruppen Rahmenverträge mit mehreren Anbietern abgeschlossen. Durch die Bündelung von Einkaufsvolumen können wir im Einkauf somit Skaleneffekte erzielen. Durch die Einführung von Warengruppenschlüsseln haben wir für die wichtigsten Warengruppen die Transparenz über unser Einkaufsvolumen erhöht. In einem zweiten Schritt können wir auf dieser Grundlage mit wesentlichen Lieferanten Nachhaltigkeitskonzepte erarbeiten.

Im Bereich der ökologischen Aspekte achten wir bei der Erbringung von Dienstleistungen auf die Einhaltung von Umweltstandards, die durch unsere Projektleiter vor Ort überwacht werden. Wir beabsichtigen darüber hinaus in den kommenden Jahren, unsere Anforderungen an nachhaltige Produkte und Dienstleistungen schrittweise weiter zu konkretisieren und gegenüber unseren Dienstleistern, Lieferanten und Nachunternehmern zu kommunizieren. Hierzu gehört z. B. die Integration von Vorgaben für einen nachhaltigen Gebäudebetrieb gemäß GEFMA 160 sowie die Berücksichtigung umweltfreundlicher Produkte und Produktionsweisen.

Im Bereich der sozialen Aspekte fordern wir von unseren Lieferanten, Dienstleistern und Nachunternehmern die Achtung grundlegender Rechte der Mitarbeiter. Über unser Meldesystem Apleona Compliance Communications können Verstöße gegen Sozialstandards auf Wunsch auch anonym gemeldet werden. Die Analyse unserer wichtigsten Warengruppen im Einkauf 2019 ergab keine Anhaltspunkte für eine gesonderte kritische Überprüfung der Lieferketten im Rahmen der menschenrechtlichen Sorgfaltspflicht, da diese ausnahmslos innerhalb Europas hergestellt wurden oder über entsprechende Zertifikate verfügen (z. B. IKT-Produkte).

## 3. Ökologische Aspekte



### 3.1 Ressourcenschonung und Klimaschutz

Die Weltgemeinschaft hat sich im Übereinkommen von Paris 2015 dazu bekannt, die globale Erwärmung auf unter zwei Grad Celsius und möglichst unter 1,5 Grad Celsius gegenüber dem vorindustriellen Niveau zu beschränken und bis 2050 weltweit Treibhausgasneutralität zu erreichen. Der Klimaschutz zählt daher auch zu den politischen Schwerpunkten der Europäischen Union, die sich verpflichtet hat, ihre Treibhausgasemissionen bis 2030 um mindestens 40 Prozent gegenüber 1990 zu senken.

Alle Staaten sind durch die Pariser Beschlüsse dazu aufgefordert, bis zum Jahr 2020 eine Klima-Langfriststrategie vorzulegen. Deutschland hatte z. B. bereits im Jahr 2016 mit seinem Klimaschutzplan 2050 eine übergreifende Minderungsstrategie formuliert. Dort wird die Senkung der Treibhausgasemissionen bis 2030 um mindestens 55 Prozent gegenüber dem Niveau von 1990 und bis 2050 eine weitgehende Treibhausgasneutralität angestrebt.

Apleona setzt im Rahmen seiner gesellschaftlichen Verantwortung und der eigenen Beeinflussbarkeit praktikable Maßnahmen des Klimaschutzes schrittweise um. Hierbei betrachten wir alle wesentlichen Geschäftsprozesse und ihre Auswirkungen auf klimarelevante Emissionen. Die drei größten Handlungsfelder liegen für Apleona als internationaler Immobiliendienstleister in den drei Themenbereichen

- Eigene Immobiliennutzung,
- Fuhrpark sowie
- Dienstreisen,

die im Folgenden detaillierter beschrieben werden. Die Bilanzierung der durch unsere Geschäftstätigkeit verursachten CO<sub>2</sub>-Emissionen erfolgt nach dem folgenden Schema:

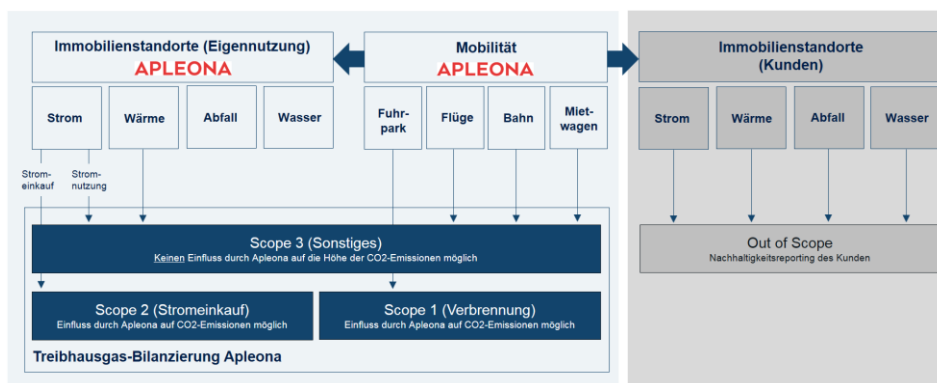


Abb. 9: Berechnungsschema Treibhausgas-Emissionen

Wichtiger Hinweis: Wir betrachten ausschließlich die Emissionen, die in selbstgenutzten Immobilien entstehen (in scope). Die Emissionen in Kunden-Immobilien, die wir durch unsere Dienstleistungen teilweise erheblich reduzieren helfen, gehen in die Treibhausgas-Bilanz des Kunden ein und werden von uns nicht berücksichtigt, auch wenn wir dort feste Arbeitsplätze haben (out of scope). Dies betrifft z. B. Arbeitsplätze unserer Mitarbeiter in Shoppingcentern, Kliniken, Pflegeheimen, Bürogebäuden oder Produktionsgebäuden von Industrieunternehmen. Insgesamt arbeiten über 57% unserer Mitarbeiter weltweit an Arbeitsplätzen in Kundenimmobilien (out of scope).

Wir werden uns auch in den kommenden Jahren auf die folgenden drei Themenbereiche zum Ressourcen- und Klimaschutz konzentrieren.

### 3.1.1 Eigene Immobiliennutzung

Wir sind uns bewusst, dass Immobilien - egal ob selbstgenutzt oder durch den Kunden - über den gesamten Lebenszyklus Umweltwirkungen entfalten. Wesentliche Umweltwirkungen ergeben sich aus dem CO<sub>2</sub>-Ausstoß durch fossile Energieträger, der bei der Erzeugung von Wärme und Strom während der Betriebsphase entsteht (Klimawandel). Bestandsimmobilien hatten 2017 z. B. in Deutschland einen Anteil von 34,5% am gesamten Endenergieverbrauch. Von diesem gebäuderelevanten Endenergieverbrauch entfallen 38,6% auf Wirtschaftsimmobilien und 61,4% auf Wohnimmobilien. Aber auch beim Neubau und Umbau von Immobilien werden Ressourcen in Form von Baustoffen, Flächen, Kraftstoffen und Energie verbraucht und zu entsorgendes Material fällt an, womit ebenfalls Einflüsse auf die Umwelt verbunden sind.

Bei der Ausübung unserer geschäftlichen Tätigkeit können wir in unserem Verantwortungsbereich die CO<sub>2</sub>-Emissionen reduzieren, in dem wir unsere selbst genutzten Immobilien möglichst flächen- und energieeffizient nutzen. Für die Steuerung, Überwachung und Optimierung der Immobiliennutzung ist das sogenannte Corporate Real Estate Management (CREM) zuständig, welches durch definierte Immobilienverantwortliche an den lokalen Standorten verantwortet wird. Zu den Aufgaben der Immobilienverantwortlichen vor Ort gehört insbesondere auch die Optimierung und regelmäßige Erfassung von Ressourcenverbräuchen für Strom und Wärme als fundierte Grundlage für die jährliche Ermittlung der verursachten Treibhausgas-Emissionen sowie für die europäischen Standorte der Nachweis der energetischen Qualität von Gebäuden gemäß EU-Energieeffizienzrichtlinie vom 25.10.2012 (2012/27/EU).

Für eine systematische energetische Optimierung unserer selbstgenutzten Immobilien werden bei Apleona die größten Bürostandorte in Deutschland, Österreich und der Schweiz, in denen insgesamt fast 2/3 aller Apleona-Mitarbeiter beschäftigt sind, über ein Energiemanagementsystem gem. DIN 50001 fortlaufend energetisch optimiert. Hierfür wurden spezialisierte Energiemanagementbeauftragte (EMB) an den jeweiligen Standorten definiert, die für die Initiierung, Umsetzung und Erfolgskontrolle verantwortlich sind.

Folgende Einzelmaßnahmen wurden u.a. an unseren Standorten umgesetzt (Beispiele):

- Optimierung Netzwerkdrucker
  - Zentrale Druckerräume (weitgehender Verzicht auf Arbeitsplatzdrucker)
  - Optimierung der Energiespar-Funktion an Netzwerkdruckern (Ruhe-Modus ab 10 Minuten)
  - Standardeinstellung „doppelseitiger Druck“ und „schwarz-weiß“
- Austausch Leuchtmittel gegen LED-Lampen
- Installation von Schnittstellen zur Gebäudeleittechnik und zusätzlicher Temperaturfühler zur datenbasierten und (teil)automatisierten Steuerung der Heizungs-, Kühlungs- und Lüftungssysteme
- Energiespar-Wettbewerbe und Informationskampagnen zum Energiesparen

Wir planen im Jahr 2020 im Gebäude der Unternehmenszentrale in Neu-Isenburg mit insgesamt ca. 500 Mitarbeitern die Umsetzung eines innovativen Energieeinspar-Projektes. In Abstimmung mit dem Gebäudeeigentümer wollen wir als Mieter auf eigene Kosten die Technologie „Recogizer“ installieren und betreiben, die Mithilfe von künstlicher Intelligenz die Gebäudetechnik für Heizung, Kühlung und Lüftung vollautomatisiert unter Nutzung von Sensor- und Wetterprognosedaten optimieren wird.

### 3.1.2 Fuhrpark

Der Apleona-Konzern erbringt für seine Kunden Dienstleistungen für Gebäude, Anlagen und Sekundärprozesse in der Produktion und ist national und international tätig. Dies erfordert eine räumliche Nähe zum Kunden bzw. sogar eine Präsenz vor Ort, um z. B. Störungen umgehend beseitigen, Bau-, Wartungs- und Instandsetzungsmaßnahmen sowie Immobilienmanagementleistungen erbringen oder Abstimmungsgespräche mit Eigentümern und Dienstleistern direkt im betroffenen Objekt führen zu können. Kundennähe und Mobilität ist insofern ein wesentlicher Erfolgsfaktor, um die Bedarfe des Kunden an den jeweiligen Standorten schnell, fundiert und zuverlässig zu

identifizieren und Aufträge zügig zu bearbeiten. Durch notwendige Materialtransporte sowie vertraglich festgelegte Reaktionszeiten sind wir auf die Nutzung von Personen- und Lieferfahrzeugen zwingend angewiesen.

Wir sind trotz dezentraler Standortstrukturen und hoher Kundennähe zusätzlich bestrebt, die mobilitätsbedingten CO<sub>2</sub>-Emissionen durch unsere Fahrzeugflotte schrittweise zu senken. Hierzu haben wir unsere international gültige Dienstwagenrichtlinie geändert und die zulässigen Motorstärken und Obergrenzen für CO<sub>2</sub>-Emissionen von Fahrzeugmodellen konzernweit absenkt. Die definierten, zulässigen Referenzfahrzeuge werden regelmäßig überprüft, um ein hohes Maß an Kosteneffizienz und Umweltverträglichkeit zu gewährleisten. Seit dem 01.01.2018 gilt der maximal zulässige CO<sub>2</sub>-Ausstoß für neu bestellte Pkw von höchstens 120 g/km für Standard-Marken und von höchstens 140 g/km für Premium-Marken. Ziel ist es, die vorgenannten Grenzwerte um mindestens 2,5 % jährlich (ca. 3,0-3,5 g CO<sub>2</sub>/km) zu senken. Für Nutzfahrzeuge wird kein eigener Grenzwert definiert, jedoch soll die Umweltbelastung so niedrig wie möglich sein. Jeder Mitarbeiter ist angehalten, sein Mobilitätsverhalten auf ein notwendiges Mindestmaß zu beschränken und durch defensive Fahrweise den Kraftstoffverbrauch zu senken.

Wir erfassen jährlich die Summe des Kraftstoffverbrauchs sowie der resultierenden CO<sub>2</sub>-Emissionen unserer Fahrzeugflotte anonymisiert über unseren Tankkarten-Dienstleister. Wir werden im Laufe des Jahres 2020 mit unserem neuen Fuhrparkdienstleister klären, wie ein regelmäßiges Reporting der Kraftstoffverbrauchs-, Strecken- und Emissionsdaten auf Stichtags-Basis aufbereitet werden kann. Durch die Festlegung einer einheitlichen Systematik sind in der Zukunft dann zuverlässige Vergleiche über einen längeren Zeitraum möglich. Ziel ist es, den Verbrauch fossiler Kraftstoffe in den kommenden Jahren weiter schrittweise zu senken.

An verschiedenen Standorten bei Apleona sowie beim Kunden werden derzeit Elektrofahrzeuge in der Praxis erprobt. Dies betrifft sowohl PKW als auch Lieferfahrzeuge. Letztere werden insbesondere auf Werks-Geländen großer Industrieunternehmen eingesetzt. Aufgrund der begrenzten Ladeinfrastruktur sind derzeit nur Anwendungen mit einem Radius von ca. 50 km um die jeweiligen Standorte sinnvoll und zuverlässig möglich.

### 3.1.3 Dienstreisen

Geschäftstreffen für einen direkten Informationsaustausch sind ein wichtiger Teil vitaler Geschäftsbeziehungen und finden üblicherweise an Standorten des Kunden, Standorten von Apleona oder an anderen Veranstaltungsorten statt. Dienstreisen werden auch durch Arbeitstreffen im Rahmen von Verbandsarbeit, universitären Vortragsveranstaltungen, den Besuch von Fachmessen oder Weiterbildungsangeboten ausgelöst.

Zur Senkung der Mobilitätskosten sowie der daraus resultierenden CO<sub>2</sub>-Emissionen achten wir jedoch darauf, dass Dienstreisen auf ein notwendiges Maß beschränkt bleiben und auch alternative Möglichkeiten des Informationsaustausches z. B. über Telefon-, Video- oder internetgestützte Konferenzen aktiv genutzt werden, um kosten- und zeitintensive Reisen zu vermeiden. CO<sub>2</sub>-Emissionen können sowohl durch Vermeidung von Mobilität als auch durch die Wahl umweltfreundlicher Verkehrsmittel wie z. B. der Bahn sinnvoll reduziert werden. Unsere Konzernrichtlinie für Dienstreisen verbietet z. B. Flüge unterhalb einer Distanz von 500 km und verweist auf die Nutzung der Bahn. Alleine in Deutschland wurden 2019 über 2,2 Millionen Personenkilometer im Rahmen von Dienstreisen mit der Bahn zurückgelegt, davon ein Großteil mit Fernzügen der Deutschen Bahn, die klimaneutral unterwegs sind.

Apleona hat im Jahr 2019 seine konzernweite IT-Infrastruktur auf ein cloudbasiertes System umgestellt. Hierdurch sind zentral abgelegte Daten nicht nur von mobilen Endgeräten von überall erreichbar, sondern auch Telefonate und Videokonferenzen von Endgeräten ortsunabhängig und komfortabel möglich. Diese modernen Technologien helfen dabei, Dienstreisen zu minimieren und kostbare Ressourcen einzusparen.

Die genaue Ermittlung von CO<sub>2</sub>-Emissionen für alle wesentlichen Verkehrsträger erfordert eine zentrale Buchung aller Dienstreisen über definierte Reisedienstleister sowie eine transparente Aufbereitung der Daten für Reisedestrecken und die resultierenden CO<sub>2</sub>-Emissionen durch diese. Dies betrifft insbesondere die Verkehrsträger Flugzeug, Bahn und Mietwagen. Wir werden im Laufe des Jahres 2020 mit den beauftragten Reisedienstleistern klären,

welche Strecken- und Emissionsdaten auf Stichtags-Basis geliefert werden können. Durch die Festlegung einer einheitlichen Systematik sind in der Zukunft dann zuverlässige Vergleiche über einen längeren Zeitraum möglich.

### 3.2 Förderung umweltfreundlicher Technologien und eines nachhaltigen Gebäudebetriebs

Apleona ist ein Immobiliendienstleister, der in den Bereichen Facility Management, Real Estate Management, Innenausbau und Gebäudetechnik tätig ist. Ziel unserer umfassenden Immobiliendienstleistungen ist es, die Qualität und den Betrieb von Immobilien und Anlagen unter Berücksichtigung der Vorgaben des Kunden zuverlässig, sicher, effizient und umweltfreundlich zu gestalten. Bei kundenspezifischen, operativen Arbeitsabläufen achten wir auf die Verbesserung der Ressourceneffizienz, Prozessqualität sowie Datentransparenz, um ein hohes Maß an Nutzerzufriedenheit zu erreichen. Hierbei nutzen wir neben unserer langjährigen Erfahrung auch innovative Technologien und digitale Lösungen, die wir gemeinsam mit unseren Kunden diskutieren und nach individueller Planung implementieren.

Die breite Beratungs- und Dienstleistungspalette unserer nachhaltigen Immobiliendienstleistungen haben wir auf unserer Website als Übersicht dargestellt:

- Deutsch: <http://www.apleona.com/ueber-apleona/nachhaltige-dienstleistungen/>
- Englisch: <http://www.apleona.com/en/about-apleona/sustainable-services/>

Wir unterstützen unsere Kunden mit innovativen digitalen Lösungen, um die Energieeffizienz ihrer Immobilien und Anlagen zu steigern und CO<sub>2</sub>-Emissionen zu reduzieren. Hierfür haben wir unsere Kompetenzen in der Fachabteilung Center of Competence Energy & Sustainability (CoC) gebündelt. Unsere Kunden profitieren somit direkt von unserer langjährigen Praxiserfahrung aus unseren erfolgreich umgesetzten Energieeffizienzprojekten in zahlreichen Branchen und unseren anschaulichen Referenzprojekten, die auf Wunsch und in Abstimmung mit unseren Auftraggebern auch durch Vorort-Begehungen einen direkten Einblick in ein modernes Energiemanagement geben.

Wir empfehlen unseren Kunden zur energetischen Optimierung ihrer Immobilien den Einsatz unseres innovativen, digitalen und auf künstlicher Intelligenz basierenden Energiemonitoring-Systems Recogizer.

Link: <https://recogizer.com/>

Darüber hinaus beraten wir unsere Kunden hinsichtlich eines ganzheitlichen, nachhaltigen Gebäudebetriebs gemäß GEFMA-Richtlinie 160 (Nachhaltigkeit im Facility Management). Auf Wunsch zertifizieren wir Immobilien und Anlagen gemäß dieser Richtlinie. Auch hier setzen wir digitale Werkzeuge ein (SustainFM). Im Jahr 2019 hatten wir z. B. den nachhaltigen Betrieb eines Fußballstadions in Frankfurt am Main sowie eine gemischt genutzten Büro- und Handelsimmobilie in Berlin gem. GEFMA 160 zertifiziert.

### 3.3 Umweltschutz / Umweltmanagement

Es zählt zu unserer unternehmerischen Verantwortung, die Umwelt so wenig wie möglich zu belasten und so gut wie möglich zu schützen. Aus diesem Grund haben wir den Umweltschutz in unsere Dienstleistungsprozesse integriert. Die Einhaltung der gesetzlichen Anforderungen sowie eine fortlaufende Verbesserung unserer Umweltleistung im Unternehmen und während der Erbringung unserer Dienstleistungen beim Kunden stehen im Fokus unserer Tätigkeiten. Viele Gesellschaften unserer Business Units verfügen über zertifizierte Umweltmanagementsysteme nach DIN ISO 14001. Entsprechend rechtlicher Vorgaben und individueller Kundenanforderungen besitzen Gesellschaften und Mitarbeiter die erforderlichen Qualifikationen, Zulassungen, Zertifikate und Befähigungen zur Durchführung umweltrelevanter Tätigkeiten.

Das systematische Vorgehen führt sowohl zu einer anhaltenden Verbesserung der Umweltleistung als auch des Umweltmanagementsystems selbst, u.a. über entsprechende Aufbauorganisation, gelenkte Dokumentation und



die Durchführung von Maßnahmen auf Basis der vereinbarten Umweltprogramme. Im Ergebnis werden die negativen Auswirkungen auf die Umwelt und umweltrelevante Risiken minimiert. Mit Hilfe von gezielten Schulungen unserer Mitarbeiter wird das Bewusstsein zur Schonung von Ressourcen und die Sensibilität zu Themen des Umweltschutzes zusätzlich gestärkt. Regelmäßige interne und externe Audits überwachen die Einhaltung der Vorgaben und unsere Umweltleistung bei der Erbringung unserer Dienstleistungen.

### 3.4 Abfallmanagement / Recycling

Jeder Standort von Apleona hat in Zusammenarbeit mit dem zuständigen HSEQ-Beauftragten ein Konzept zum Umgang mit Abfällen zu erstellen, das insbesondere Angaben zur getrennten Abfallsammlung enthält. Entsorgungsvorgänge und -belege gefährlicher Abfälle sind von den Abfallerzeugern rechtskonform zu dokumentieren. Da wir überwiegend Büroimmobilien nutzen, fallen kaum gefährliche Abfälle an. Abfälle werden in unseren Büroimmobilien getrennt gesammelt und einer fachgerechten Entsorgung zugeführt, damit eine möglichst hohe Verwertungsquote erreicht werden kann (Papier, Verpackungen, Biomüll, Restmüll). Unser Ziel ist es, das Bewusstsein für ressourcenschonendes Handeln an unseren Standorten zu fördern (z. B. Senkung des Papierverbrauchs, saubere Trennung des Mülls, etc.). Hierzu werden die HSEQ-Verantwortlichen und -Beauftragte an den Standorten geschult.

Apleona UK erhielt z. B. für die Optimierung des Abfallmanagements des zentral gelegenen Unternehmensstandorts Piccadilly Place in Manchester mit über 4.000 Beschäftigten den „Green Apple Award 2019“. Unter Einbeziehung weiterer ca. 20 Mieter konnten die Müllmengen am Standort reduziert und die Recyclingquote erhöht werden.

Im Rahmen der Erbringung unserer Dienstleistungen bei unseren Kunden setzen wir zudem Projekte zur Ressourcenschonung, Abfallvermeidung und Materialoptimierung um.

### 3.5 Wasser / Abwasser

Apleona nutzt für die Erbringung ihrer Dienstleistungen überwiegend Büroflächen. Der Wasserverbrauch ist daher auf die üblichen Verbrauchsstellen beschränkt (z. B. WC-Anlagen, Kaffeeküchen, Grünpflege, ggf. Kantine). Aufgrund fehlender Einzelzähler in den Mietobjekten können die individuellen Wasserverbräuche von Apleona meist nicht exakt erfasst werden und werden in der Regel durch einen pauschalen Verteilungsschlüssel nach Mietfläche durch den Vermieter umgelegt. Aufgrund der geringen Einsparmöglichkeiten und Umweltrelevanz sind weitere Maßnahmen zur Wassereinsparung bzw. die Überwachung über besondere KPIs derzeit nicht vorgesehen.

## 4. Gesellschaftliche / soziokulturelle Aspekte

### 4.1 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz



Bei all unseren Leistungen ist es für uns selbstverständlich, Gefährdungen für Mensch und Umwelt zu identifizieren und so wesentliche Risiken zu bewerten und zu vermeiden. Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz ist Führungsaufgabe.

Unsere Führungskräfte sind Vorbilder, motivieren ihre Mitarbeiter zu sicherheitsgerechtem Verhalten und schaffen sicherheitsgerechte Arbeitsbedingungen und sorgen für die konsequente Umsetzung. Wir fördern das Bewusstsein unserer Mitarbeiter zu sicherem Verhalten, indem wir regelmäßig Schulungen durchführen und unsere Mitarbeiter professionell unterstützen. Das Controlling von Arbeitsschutz durch Audits, Begehungen, Kennzahlenanalysen und Berichtswesen ist ein wesentlicher Faktor zur Weiterentwicklung unserer Organisation und Prozesse.

Die Gesundheit unserer Mitarbeiter und die Vermeidung arbeitsbedingter Verletzungen und Unfälle hat für uns höchste Priorität. Wir schaffen Arbeitsbedingungen, die die Gesundheit erhalten und schützen. Wir bieten und nutzen Möglichkeiten zur passiven und aktiven Gesundheitsvorsorge und zur Gesundheitserhaltung. Wir fördern das Bewusstsein unserer Mitarbeiter zu gesundheitsbewusstem Verhalten, indem wir Schulungen, Workshops und Gesundheitstage durchführen. Gesundheits-Checks, arbeitsmedizinische Vorsorge, individuelle betriebsärztliche

Beratung und Hygiene sind wesentliche Bestandteile unseres Gesundheitsmanagements.

Wir überwachen den Erfolg unserer Arbeitsschutzziele durch detaillierte HSE-Maßnahmenpläne und die regelmäßige Messung von Kennzahlen, wie u.a. LTIF (Lost Time Injury Frequency), ASR (Accident Severity Rate) und LTCR (Lost Time Case Ratio).

Als Serviceunternehmen sind wir verpflichtet, die Arbeitssicherheitsstandards unserer Kunden zu erfüllen und sie fachkompetent zu beraten. Dieser Grundsatz gilt auch für alle Nachunternehmerleistungen.



## 4.2 Attraktiver Arbeitsplatz / Wellbeing

Wir bieten unseren Mitarbeitern eine Umgebung und Kultur, in der sie ihre Persönlichkeit, Kompetenzen, Fähigkeiten und innovativen Ideen einsetzen und individuell weiterentwickeln können und sich wohlfühlen. Apleona setzt hierbei vor allem auf die individuellen Stärken der Mitarbeiter und unterstützt dabei, diese weiter auszubauen. Die Einsatzmöglichkeiten und Aufgaben innerhalb der Apleona-Gruppe sind überwältigend vielfältig, so dass Mitarbeiter eine langfristige Perspektive vorfinden. Moderne Arbeitsplätze mit guter IT-Ausstattung und innovativer digitaler Anwendungssoftware ermöglichen die effektive Erbringung unserer Dienstleistungen beim Kunden sowie der notwendigen Unterstützungsleistungen in den Back-Office-Bereichen.

Apleona fördert seine Mitarbeiter sowohl auf beruflicher als auch auf privater Ebene. Hierzu gehören z. B. die folgenden Maßnahmen:

- Vielzahl an internen und externen Weiterbildungsangeboten
- Informationsveranstaltungen zu Arbeitsschutz, Gesundheit und Fitness (z. B. Gesundheitstage), Unternehmensstrategie, etc.
- Attraktive Sozialleistungen (Direktversicherung bei zwei Rahmenvertragspartnern über Entgeltumwandlung und Berufsunfähigkeitsversicherung mit jeweils verbesserten Konditionen im Gruppenvertrag)
- Apleona Corporate Benefits (Einkaufsportaal für rabattierte Konsumgüter und Dienstleistungen)
- Sonderkonditionen in Fitnessstudio-Ketten (auch für Ehe- oder Lebenspartner)

Der Vorgesetzte nimmt für die Ausgestaltung eines attraktiven Arbeitsplatzes eine wichtige Schlüsselstellung ein. Apleona legt daher großen Wert auf die folgenden Aspekte:

- Langjährige Erfahrung im Umgang mit Mitarbeitern, Kunden und Geschäftspartnern
- Fundiertes Praxiswissen für eine schnelle und lösungsorientierte Entscheidungsfähigkeit
- Beständiges und geradliniges Vorleben unserer Unternehmenswerte sowie
- Zuwendendes Verhalten gegenüber Mitarbeitern und Motivationsfähigkeit.

Spezielle Aus- und Weiterbildungsprogramme für Vorgesetzte unterstützen diese bei der eigenen Weiterentwicklung ihrer Managementaufgaben.

Unsere digitale Kooperationsplattform ermöglicht es unseren Mitarbeitern zudem, eigene Newsgroups zu erstellen und sich für einen Wissensaustausch oder für Aktivitäten auch im privaten Umfeld intern zu vernetzen. Über unsere innovative Informations- und Newsplattform „Apleona Insights“ können Mitarbeiter aktuelle Informationen auch über eine App auf ihren mobilen Endgeräten empfangen und sind umgehend über aktuelle Geschehnisse informiert. Auch das Verfassen eigener Artikel oder das Kommentieren veröffentlichter Artikel ist möglich. Apleona Insights wurde im Februar 2020 mit dem in der Immobilienbranche vielbeachteten Immobilienmanager Award 2020 in der Kategorie „Kommunikation“ ausgezeichnet.

## 4.3 Diversity / Mitarbeitervielfalt / Chancengleichheit

Mit unserem Konzernleitsatz „Wir setzen auf Individualität“ machen wir deutlich, dass wir Vielfalt als Erfolgsfaktor für unser Unternehmen begreifen. Aufgrund unseres breiten Leistungs- und Aufgabenspektrums an Immobilien-dienstleistungen sind die Kompetenzen, Ideen, Sichtweisen und Charaktere unserer Mitarbeiter eine gute Basis, um die individuellen Stärken zur Erfüllung der jeweiligen Aufgaben für den Unternehmenserfolg bestmöglich einzusetzen. Bei Apleona arbeiteten 2019 weltweit Mitarbeiter aus 75 Nationen. In einzelnen Gesellschaften waren Mitarbeiter aus bis zu 29 Nationalitäten beschäftigt.

Apleona leistet als Ausbildungsbetrieb einen wichtigen Beitrag zur gesellschaftlichen Integration. In unserem eigenen Ausbildungsbetrieb in Neu-Isenburg z. B. bilden wir insgesamt knapp 40 Auszubildende in den Berufen Anlagenmechaniker sowie Elektroniker für Betriebstechnik aus. Hiervon haben durchschnittlich 74% einen Migrationshintergrund und jeder fünfte aus dieser Gruppe ist als Flüchtling nach Deutschland gekommen.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei Apleona haben die gleichen Chancen bei der Einstellung und der Entwicklung ihres beruflichen Werdegangs innerhalb des Unternehmens. Apleona hat sich in seinen Konzerngrundsätzen zur gesellschaftlichen Verantwortung im Kapitel 3.3 „Sozialer Umgang innerhalb des Unternehmens und Chancengleichheit“ eindeutig und umfassend gegen jede Form von Diskriminierung positioniert.

Deutsch: [https://www.apleona.com/fileadmin/apleona.com/Verantwortung/2018-01-26\\_Unternehmensgrundsätze\\_CSR\\_Corporate-Social-Responsibility\\_Apleona\\_V18\\_DE.pdf](https://www.apleona.com/fileadmin/apleona.com/Verantwortung/2018-01-26_Unternehmensgrundsätze_CSR_Corporate-Social-Responsibility_Apleona_V18_DE.pdf)

Englisch: [https://www.apleona.com/fileadmin/apleona.com/Verantwortung/2018-01-26\\_Unternehmensgrundsätze\\_CSR\\_Corporate-Social-Responsibility\\_Apleona\\_V18\\_EN.pdf](https://www.apleona.com/fileadmin/apleona.com/Verantwortung/2018-01-26_Unternehmensgrundsätze_CSR_Corporate-Social-Responsibility_Apleona_V18_EN.pdf)

Wir unterstützen darüber hinaus den Kodex der Immobilienwirtschaft zum Thema Vielfalt und Diversität:

Deutsch: [https://www.zia-deutschland.de/fileadmin/Redaktion/Meta\\_Service/PDF/zia\\_diversitykodex.pdf](https://www.zia-deutschland.de/fileadmin/Redaktion/Meta_Service/PDF/zia_diversitykodex.pdf)

Apleona sieht aufgrund der bestehenden Vielfalt und Chancengleichheit im Unternehmen aktuell keinen Handlungsbedarf für spezielle Maßnahmen oder eine Überwachung über KPIs.

## 4.4 Frauenanteil in Führungspositionen / insgesamt

Am 01.05.2015 ist in Deutschland das Gesetz zur gleichberechtigten Teilhabe von Frauen und Männern an Führungspositionen in der Privatwirtschaft und im öffentlichen Dienst in Kraft getreten. Für Aufsichtsräte von Unternehmen, die börsennotiert sind und der paritätischen Mitbestimmung unterliegen, gilt seit 2016 eine Geschlechterquote von 30 %. Unternehmen, die entweder börsennotiert oder mitbestimmt sind, werden verpflichtet, Zielgrößen zur Erhöhung des Frauenanteils in Aufsichtsräten, Vorständen und obersten Management-Ebenen festzulegen.

Der Aufsichtsrat der Apleona GmbH hat sich das Ziel gesetzt, den Anteil von Frauen in Führungspositionen zu erhöhen und das erreichte Niveau von 2017 nicht mehr zu unterschreiten. Das Unternehmen hat sich eine Umsetzungsfrist bis Dezember 2022 gesetzt. Wir beobachten die Entwicklung des Frauenanteils in unserem Unternehmen durch unsere regelmäßige Personalstatistik. Der Anteil von Frauen in Führungspositionen (Führungskreise 1-3) betrug Ende 2019 bei Apleona 19,7% und stieg gegenüber 2017 um 1,2%-Punkte.

Der Anteil von Frauen insgesamt betrug Ende 2019 insgesamt 36,9% und sank gegenüber dem Basisjahr 2017 etwas, da sich die statistische Erhebungsmethode geändert hat.

## 4.5 Gesellschaftliches Engagement

Apleona leistet einen wesentlichen gesellschaftlichen Beitrag als attraktiver Arbeitgeber durch seine Präsenz an vielen Standorten in Deutschland und Europa mit über 20.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Durch unsere dezentrale Struktur sind wir ein zuverlässiger Partner der regionalen Wirtschaft und sorgen durch unsere geschäftlichen Aktivitäten für Beschäftigung in über 30 Ländern.

Deutsch: <https://www.apleona.com/ueber-apleona/standorte/>

Englisch: <https://www.apleona.com/en/about-apleona/locations/>

Darüber hinaus engagieren wir uns in verschiedenen Fachverbänden, Organisationen, Gremien und an Hochschulen, um die Professionalisierung, die Standardisierung und Weiterentwicklung von Wissen sowie den notwendigen Erfahrungsaustausch innerhalb der gesamten Immobilienbranche zu unterstützen. Dieses Engagement ermöglicht es uns, uns sachkompetent an immobilienwirtschaftlichen Diskussionen zu beteiligen und unsere fundierte Fachmeinung und Praxiserfahrung einzubringen. Die Mitarbeit in spezialisierten Facharbeitsgruppen oder das Halten von Fachvorträgen sind ein wichtiger Beitrag zur Weiterentwicklung der Branche sowie zur Wissensvermittlung an Nachwuchskräfte. Unsere Mitgliedschaften und Mitarbeit in Verbänden und Institutionen haben wir auf unserer Website transparent dokumentiert:

Deutsch: <http://www.apleona.com/ueber-apleona/verantwortung/>

Englisch: <http://www.apleona.com/en/about-apleona/responsibility/>

Unsere Mitarbeiter zeigen große Begeisterung dafür, einen gesellschaftlichen Beitrag für ihre lokalen Gemeinschaften, für gute Zwecke oder für die breite Gesellschaft zu leisten. Hierzu gehören z. B. gemeinnützige und ehrenamtliche Arbeit, Spenden und Sponsoring sowie die Teilnahme an karitativen Sport- und Kulturveranstaltungen. Das gesellschaftliche Engagement durch Spenden, Sponsoring, Sach- oder Personalleistungen orientiert sich an den jeweiligen lokalen Bedürfnissen und den individuellen Möglichkeiten und Zielsetzungen unserer Gesellschaften vor Ort und wird durch diese eigenverantwortlich initiiert und umgesetzt. Unsere engagierten Kollegen haben die Möglichkeit, über ihre sozialen Aktivitäten auf unserer internen Kommunikationsplattform „Apleona Insights“ zu berichten. Im Jahr 2019 wurden z. B. folgende Aktionen durchgeführt:

- Spendenaktion an unseren Standorten (Weihnachtsgeschenke für benachteiligte Kinder, Glücksrad in Kantine, etc.)
- Sachspenden im regionalen Umfeld (Rucksäcke für Kinderreiterkurs, Bücher- und DVD-Sammlung für Gefängnis-Bibliothek, etc.)
- Spendensammlung im Rahmen von Sportveranstaltungen (Laufen, Indoor-Bike, Fallschirmsprung, Golf, Triathlon-Staffel, etc.)
- Personaleinsatz (Mitwirkung bei Spenden-Gala, etc.)

Wir haben am „Praxisleitfaden für wirksames soziales-gesellschaftliches Handeln in der deutschen Immobilienwirtschaft“ aktiv mitgearbeitet, in dem u.a. auch Praxisbeispiele für ein Engagement von Unternehmen der Immobilienwirtschaft dargestellt werden. Im Rahmen unserer Mitarbeit hatten wir eine systematische Kundenbefragung zum gesellschaftlichen Engagement durchgeführt. Der Praxisleitfaden kann unter dem folgenden Link abgerufen werden:

Deutsch: [https://www.zia-deutschland.de/fileadmin/Redaktion/Meta\\_Service/PDF/Verantwortung\\_uebernehmen\\_Praxisleitfaden\\_CSR.pdf](https://www.zia-deutschland.de/fileadmin/Redaktion/Meta_Service/PDF/Verantwortung_uebernehmen_Praxisleitfaden_CSR.pdf)

## 4.6 Beschäftigungsbedingungen

Apleona gewährleistet für seine Mitarbeiter Beschäftigungsbedingungen, die ausnahmslos den gesetzlichen Bestimmungen in den jeweiligen Ländern entsprechen. Dies bezieht sich u.a. auf die Ausstattung des Arbeitsplatzes, die täglichen Arbeits- und Pausenzeiten, Urlaub sowie die Höhe der Vergütung. Die Ausbeutung von Menschen sind mit unseren ethischen Werten unvereinbar. Die Verpflichtung zur Einhaltung fairer Beschäftigungsbedingungen geben wir an Lieferanten, Nachunternehmer und Dienstleister in der Liefer- bzw. Wertschöpfungskette durch Unterzeichnung eines „Verhaltenskodex für Nachunternehmer und Lieferanten“ weiter.

## 4.7 Vereinigungsfreiheit / Recht auf Kollektivverhandlungen

Bei Apleona existiert eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen der Geschäftsführung und dem Konzernbetriebsrat. Apleona gewährleistet in seinen Gesellschaften die Bildung von Betriebsräten und das Recht auf Kollektivverhandlungen zwischen Arbeitgeber und Betriebsrat. Die Verpflichtung geben wir auch an Lieferanten, Nachunternehmer und Dienstleister in der Liefer- bzw. Wertschöpfungskette durch Unterzeichnung eines „Verhaltenskodex für Nachunternehmer und Lieferanten“ weiter. Besondere Maßnahmen bzw. die Überwachung über besondere KPIs sind derzeit nicht vorgesehen.

## 4.8 Menschenrechte / Kampf gegen Kinderarbeit

Apleona gewährleistet in seinem Einflussbereich die Achtung von Menschenrechten wie z. B. das Verbot aller Formen von Zwangsarbeit. Durch unseren Beitritt zum UN Global Compact haben wir uns verpflichtet, den Schutz der internationalen Menschenrechte zu achten, zu unterstützen und sicherzustellen, sich nicht an Menschenrechtsverletzungen z. B. durch menschenunwürdige Produktionsbedingungen in der Lieferantenkette mitschuldig zu machen. Unsere Verpflichtung geben wir daher auch an Lieferanten, Dienstleister und Nachunternehmer in der Liefer- bzw. Wertschöpfungskette durch Unterzeichnung eines „Verhaltenskodex für Nachunternehmer und Lieferanten“ weiter. Besteht der begründete Verdacht eines Verstoßes eines Nachunternehmers oder Lieferanten gegen den Verhaltenskodex oder kommt ein Nachunternehmer oder Lieferant im Verdachtsfall seiner Aufklärungs- und Kooperationsverpflichtung nicht ausreichend nach, kann Apleona die Geschäftsbeziehung mit dem betroffenen Nachunternehmer oder Lieferanten auf Grundlage der bestehenden vertraglichen oder gesetzlichen Rechte mit sofortiger Wirkung beenden.

Apleona unterstützt in seinem Einflussbereich den Kampf gegen Kinderarbeit. Durch unseren Beitritt zum UN Global Compact haben wir uns verpflichtet, für die Abschaffung von Kinderarbeit einzutreten. Unsere Verpflichtung geben wir auch an Lieferanten, Dienstleister und Nachunternehmer in der Liefer- bzw. Wertschöpfungskette durch Unterzeichnung eines „Verhaltenskodex für Nachunternehmer und Lieferanten“ weiter. Die Analyse unserer wichtigsten Warengruppen im Einkauf 2019 ergab keine Anhaltspunkte für eine gesonderte kritische Überprüfung der Lieferketten im Rahmen der menschenrechtlichen Sorgfaltspflicht. Unsere Lieferanten stellen ihre Produkte ausnahmslos innerhalb Europas her oder verfügen über entsprechende Zertifikate (z. B. IKT-Produkte). Besondere Maßnahmen bzw. die Überwachung über besondere KPIs sind derzeit nicht vorgesehen.

## 5. Änderungshistorie

Datum	Version	Geänderte Inhalte
18.01.2019	1	<b>Ersterstellung</b>
31.08.2020	2	<b>Vollständige Überarbeitung für das Geschäftsjahr 2019</b>

# Statusbericht zur Nachhaltigkeit 2019

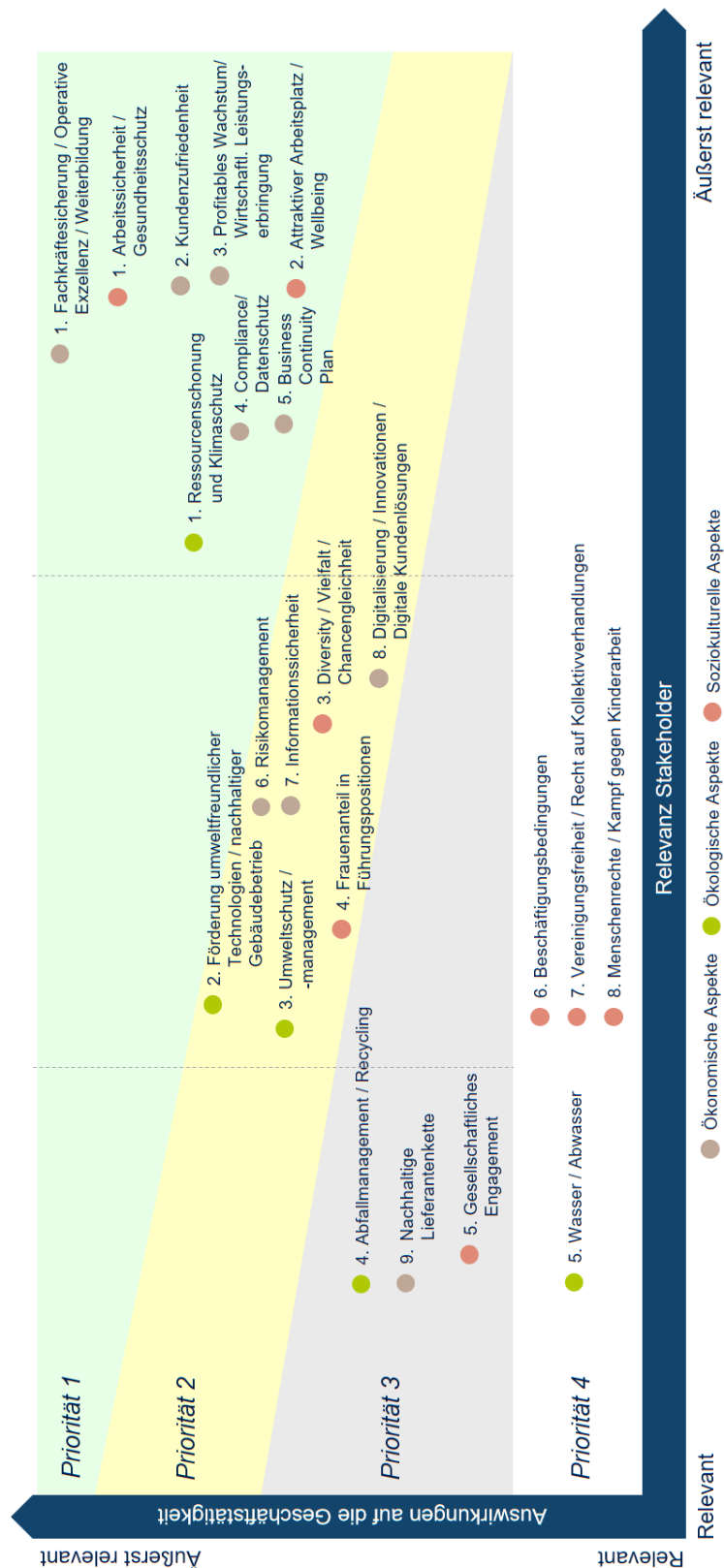
## 6.1 Anhang: Systematik der gesellschaftlichen Verantwortung

ZfA Zentraler Immobilien Ausschuss e.V. ICG Institut für Corporate Governance in der deutschen Immobilienwirtschaft e.V.	Gesellschaftliche Verantwortung (Corporate Social Responsibility [CSR])									
	Nachhaltige und wertorientierte Unternehmensführung (Corporate Sustainability Leadership)									
	Ökonomische Nachhaltigkeit		Ökologische Nachhaltigkeit		Soziale Nachhaltigkeit		Corporate Citizenship			
	Corporate Governance		Ökonomie		Sozio-kulturell		Unternehmenssponsoring			
	Compliance / Korruptionsbekämpfung		Marktchancen (auch durch Nachhaltigkeit)		Diversität / Vielfaltsmanagement		Unternehmenssponsoring			
	Führungskultur / Unternehmensethik		Ertragsoptimierung / Kosteneffizienz		Gesundheit & Sicherheit am Arbeitsplatz		Unternehmenssponsoring			
	Transparenz / Reporting		Risikomanagement		Kreislaufwirtschaft (Verwertung, Beseitigung)		Unternehmensstiftungen			
	Managementsysteme (ISO 9001)		Wertschöpfungs- / Lieferkettenmanagement		Freiwillige Zertifizierungen (DIN 6, BREIT, GEFMA 160, ISO 14001)		Gemeinnütziges Engagement			
	1. Organisation 5. Faire Betriebs- und Geschäftspraktiken (Compliance) 6. Konsumentenverhalten		4. Umwelt		2. Menschenrechte 3. Arbeitspraktiken 7. Einbindung und Entwicklung der Gemeinschaft					
	10. Korruptionsprävention		7.-9. Umwelt und Klima		1.-2. Menschenrechte 3.-6. Arbeitsnormen					
DIN ISO 26000	Strategie 1. Strategische Analysen und Maßnahmen 2. Wesentlichkeit 3. Ziele 4. Tiefe der Wertschöpfungskette		Compliance 19. Politische Einflussnahme 20. Gesetzes-/ Richtlinienkonformes Verhalten		Arbeitsnehmerbelange 14. Arbeitnehmerrechte 15. Chancengerechtigkeit 16. Qualifizierung		Menschenrechte 17. Menschenrechte		Gesellschaft 18. Gemeinwesen	
UN Global Compact	Prozessmanagement 5. Verantwortung 6. Regeln und Prozesse 7. Kontrolle 8. Anreizsysteme 9. Beteiligung von Anspruchsgruppen 10. Innovations- und Produktmanagement									
DNK Nachhaltigkeitskodex										



# Statusbericht zur Nachhaltigkeit 2019

## 6.2 Anhang: Wesentlichkeitsmatrix Apleona Group



# Statusbericht zur Nachhaltigkeit 2019

## 6.3 Anhang: Wesentlichkeitsanalyse Apleona Group

Gesellschaftliche Verantwortung			
Nachhaltige und wertorientierte Unternehmensführung			
Ökonomische Nachhaltigkeitsaspekte	Ökologische Nachhaltigkeitsaspekte	Soziale Nachhaltigkeitsaspekte	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fachkräftesicherung / Operative Exzellenz / Weiterbildung</li> <li>2. Kundenzufriedenheit</li> <li>3. Profitables Wachstum / Wirtschaftliche Leistungserbringung</li> <li>4. Compliance / Datenschutz</li> <li>5. Business Continuity Plan</li> <li>6. Risikomanagement</li> <li>7. Informationssicherheit</li> <li>8. Digitalisierung / Innovationen / Digitale Kundenlösungen</li> <li>9. Nachhaltige Lieferantenkette</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ressourcenschonung und Klimaschutz</li> <li>2. Förderung umweltfreundlicher Technologien und nachhaltiger Gebäudebetrieb</li> <li>3. Umweltschutz / Umweltmanagement</li> <li>4. Abfallmanagement / Recycling</li> <li>5. Wasser / Abwasser</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz</li> <li>2. Attraktiver Arbeitsplatz / Wellbeing</li> <li>3. Diversity / Mitarbeitervielfalt / Chancengleichheit</li> <li>4. Frauenanteil in Führungspositionen / insgesamt</li> <li>5. Gesellschaftliches Engagement</li> <li>6. Beschäftigungsbedingungen</li> <li>7. Vereinigungsfreiheit / Recht auf Kollektivverhandlungen</li> <li>8. Menschenrechte / Kampf gegen Kinderarbeit</li> </ol>	<div> <div>Priorität 1</div> <div>Priorität 2</div> <div>Priorität 3</div> <div>Priorität 4</div> </div>