

Statusbericht zur Nachhaltigkeit 2020

Kurzbeschreibung

Der Statusbericht zur Nachhaltigkeit gibt einen Überblick über den aktuellen Stand der Aktivitäten und Ziele des Konzerns in den Bereichen Ökonomie, Ökologie und Gesellschaft.

Der Statusbericht soll sowohl die Transparenz innerhalb des Konzerns erhöhen als auch Shareholder, Kunden, Lieferanten, Dienstleister, Nachunternehmer und andere betroffene Gesellschaftsgruppen in die Lage versetzen, sich über unsere Aktivitäten und Ziele im Bereich der Nachhaltigkeit in komprimierter und verständlicher Form zu informieren.

Erstellung und Verantwortung

Jörg Niescher

Name

+49 6102 45 2150

Telefonnummer

CEO Office

Corporate Department

joerg.niescher@apleona.com

E-Mail Adresse

Genehmigung

Dr. Jochen Keysberg

Name

Group CEO

Position

| | |
|---|-----------|
| Inhaltsverzeichnis | 2 |
| Erklärung der Unternehmensleitung | 3 |
| 1. Einleitung..... | 4 |
| 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 |
| 1.6 Nachhaltigkeitsrating durch Ecovadis | 9 |
| 2. Ökonomische Aspekte | 9 |
| 2.1 Fachkräftesicherung / Operative Exzellenz / Weiterbildung..... | 9 |
| 2.2 Kundenzufriedenheit..... | 11 |
| 2.3 Profitables Wachstum / Wirtschaftliche Leistungserbringung | 12 |
| 2.4 Compliance / Datenschutz | 13 |
| 2.5 Business Continuity Management | 14 |
| 2.6 Risikomanagement | 15 |
| 2.7 Informationssicherheit..... | 16 |
| 2.8 Digitalisierung / Innovationen / Digitale Kundenlösungen | 16 |
| 2.9 Nachhaltige Lieferantenkette | 18 |
| 3. Ökologische Aspekte..... | 19 |
| 3.1 Ressourcenschonung und Klimaschutz..... | 19 |
| 3.1.1 Eigene Immobiliennutzung..... | 20 |
| 3.1.2 Fuhrpark | 21 |
| 3.1.3 Dienstreisen..... | 22 |
| 3.1.4 CO ₂ -Bilanz | 23 |
| 3.2 Förderung umweltfreundlicher Technologien und eines nachhaltigen Gebäudebetriebs..... | 24 |
| 3.3 Umweltschutz / Umweltmanagement..... | 25 |
| 3.4 Abfallmanagement / Recycling..... | 25 |
| 3.5 Wasser / Abwasser | 26 |
| 4. Gesellschaftliche / sozio-kulturelle Aspekte | 26 |
| 4.1 Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz | 26 |
| 4.2 Attraktiver Arbeitsplatz / Wellbeing | 27 |
| 4.3 Diversity / Mitarbeitervielfalt / Chancengleichheit..... | 28 |
| 4.4 Frauenanteil in Führungspositionen / insgesamt | 28 |
| 4.5 Gesellschaftliches Engagement..... | 29 |
| 4.6 Beschäftigungsbedingungen..... | 29 |
| 4.7 Vereinigungsfreiheit / Recht auf Kollektivverhandlungen | 29 |
| 4.8 Menschenrechte / Kampf gegen Kinderarbeit..... | 30 |
| 5. Änderungshistorie | 30 |
| 6. Anhang: Übersichten | |
| 6.1 Systematik der gesellschaftlichen Verantwortung..... | 31 |
| 6.2 Wesentlichkeitsmatrix Apleona Group | 32 |
| 6.3 Wesentlichkeitsanalyse Apleona Group..... | 33 |



Erklärung der Unternehmensleitung

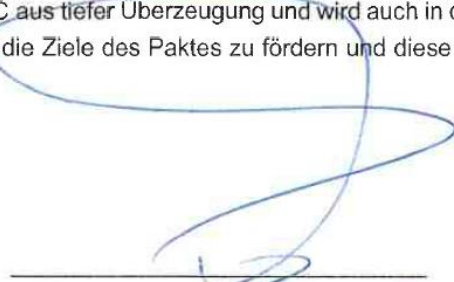
Im dritten Jahr unserer aktiven Unterstützung des United Nations Global Compact (UNGC) haben wir uns intensiv und detailliert mit den 10 Prinzipien des UNGC beschäftigt und diese in unsere konzernweite Systematik zur Wahrnehmung gesellschaftlicher Verantwortung integriert (siehe Anlage zu diesem Dokument).

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 Statusbericht zur Nachhaltigkeit 2020 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 ca. 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 so effizient wie möglich 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,
- die zehn universellen Prinzipien einer verantwortungsvollen Unternehmensführung gemäß UN Global Compact sowie
- die Rahmenwerke Deutscher Nachhaltigkeitskodex (DNK) und Global Reporting Initiative (GRI)

beschrieben werden (siehe Abbildung 1):

| Gesellschaftliche Verantwortung (CSR: Corporate Social Responsibility) | | | | | | | |
|---|---|---|--|---|--|---------------------------------------|-----------------|
| Nachhaltige und wertorientierte Unternehmensführung (Corporate Sustainability Leadership) | | | | | | | |
| Ökonomische Nachhaltigkeit | | | Ökologische Nachhaltigkeit | Soziale Nachhaltigkeit | | | |
| DIN ISO 26000 | 1. Organisation 5. Faire Betriebs- und Geschäftspraktiken (Compliance) 6. Konsumentenanliegen | | 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.-6. Arbeitsnormen | | | |
| DNK Deutscher Nachhaltigkeitskodex | Strategie | Prozessmanagement | Compliance | Umweltbelange | Arbeitnehmerbelange | Menschenrechte | Gesellschaft |
| | 1. Strategische Analysen und Maßnahmen 2. Wesentlichkeit 3. Ziele 4. Tiefe der Wertschöpfungskette | 5. Verantwortung 6. Regeln und Prozesse 7. Kontrolle 8. Anreizsysteme 9. Beteiligung von Anspruchsgruppen 10. Innovations- und Produktmanagement | 19. Politische Einflussnahme 20. Gesetzes- / Richtlinienkonformes Verhalten | 11. Inanspruchnahme natürlicher Ressourcen 12. Ressourcenmanagement 13. Klimarelevante Emissionen | 14. Arbeitnehmerrechte 15. Chancengerechtigkeit 16. Qualifizierung | 17. Menschenrechte | 18. Gemeinwesen |
| GRI Global Reporting Initiative | 101 Grundlagen | 200 Ökonomie | 300 Ökologie | 400 Soziales | 408 Kinderarbeit und -sicherheit | 416 Kundengesundheit und -sicherheit | |
| | 102 Allg. Angaben | 201 Wirtschaftliche Leistung | 301 Materialien | 401 Beschäftigung | 409 Zwangs- und Pflichtarbeit | 417 Marketing und Kennzeichnung | |
| | 103 Managementansatz | 202 Marktpresenz | 302 Energie | 402 AN-AG-Verhältnis | 410 Sicherheitspraktiken | 418 Schutz der Kundendaten | |
| | | 203 Indirekte ökonomische Auswirkungen | 303 Wasser und Abwasser | 403 Arbeitssicherheit- und Gesundheitsschutz | 411 Rechte der indigenen Völker | 419 Sozioökonomische Compliance | |
| | | 204 Beschäftigungspraktiken | 304 Biodiversität | 404 Aus- und Weiterbildung | 412 Prüfung und Einhaltung der Menschenrechte | 420 Soziale Bewertung der Lieferanten | |
| | | 205 Korruptionsbekämpfung | 305 Emissionen | 405 Diversität und Chancengleichheit | 413 Lokale Gemeinschaften | 421 Politische Einflussnahme | |
| | | 206 Wettbewerbswidriges Verhalten | 306 Abwasser und Abfall | 406 Nichtdiskriminierung | 414 Soziale Bewertung der Lieferanten | | |
| | | 207 Steuern | 307 Umwelt-Compliance | 407 Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlungen | 415 Politische Einflussnahme | | |
| | | | 308 Umweltbewertung der Lieferanten | | | | |

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.



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.

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.

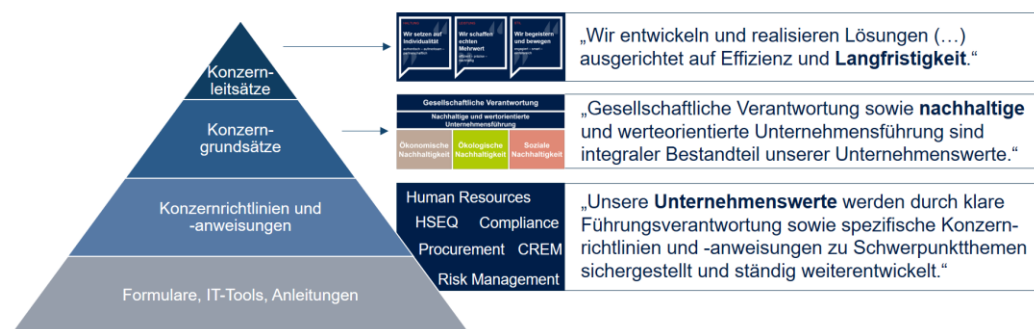


Abb 3: Struktur der Governance-Dokumente zum Thema Nachhaltigkeit

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, Property Management, 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 Energie- und Nachhaltigkeitsexperten. Für die operative Umsetzung der Nachhaltigkeitsziele an den einzelnen Apleona-Standorten sind die Leiter der jeweiligen Business Units bzw. die lokalen Geschäftsführungen verantwortlich.

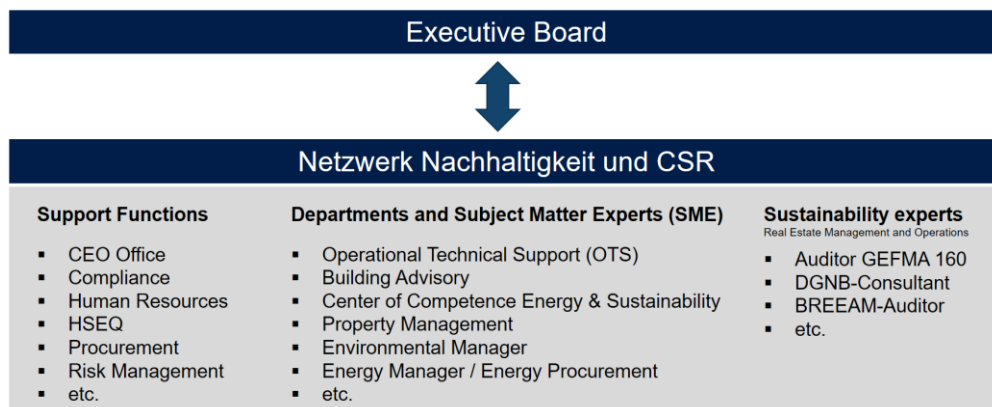


Abb 4: Organisatorische Behandlung von Nachhaltigkeitsaspekten

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 (ab Juni 2021: Value Reporting Foundation).

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.

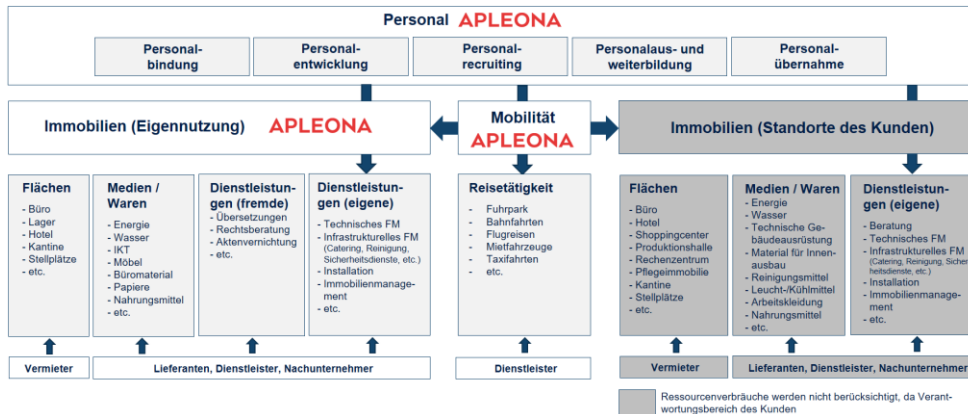


Abb. 5: Übersicht über die wichtigsten Geschäftsprozesse und Ressourcen

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 und auf der y-Achse die von uns vermutete Relevanz für unsere Stakeholder-Gruppen eingeschätzt. Eine Validierung der von uns identifizierten Einzelaspekte und ihre Relevanz für unsere Stakeholder-Gruppen soll im Rahmen einer Stakeholder-Befragung im 2. Halbjahr 2021 erfolgen, um ggf. von uns übersehene Aspekte zu ergänzen oder die Prioritäten neu zu ordnen.

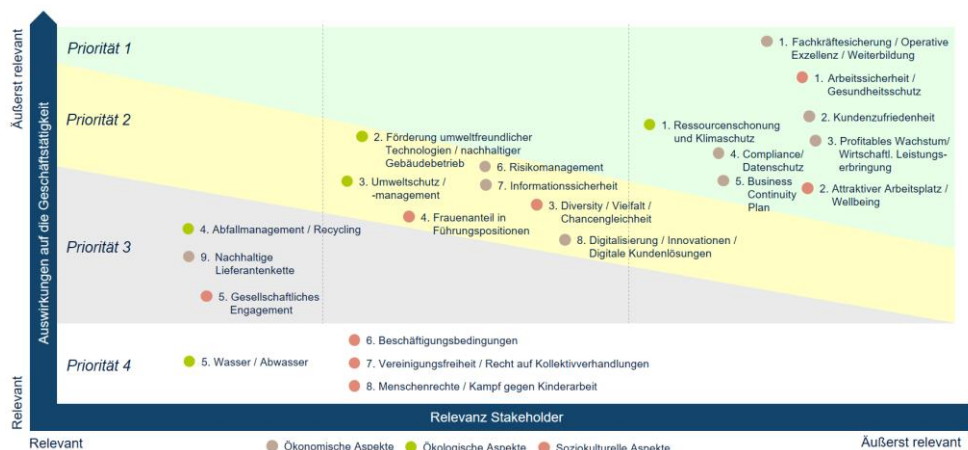


Abb. 6: Wesentlichkeitsmatrix Apleona Group (eigene Einschätzung)

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.

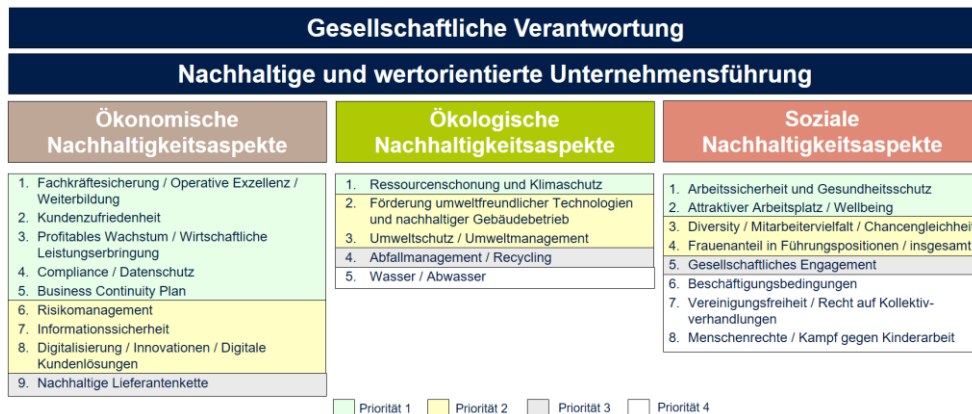


Abb. 7: Wesentlichkeitsanalyse Apleona Group (eigene Einschätzung)

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)

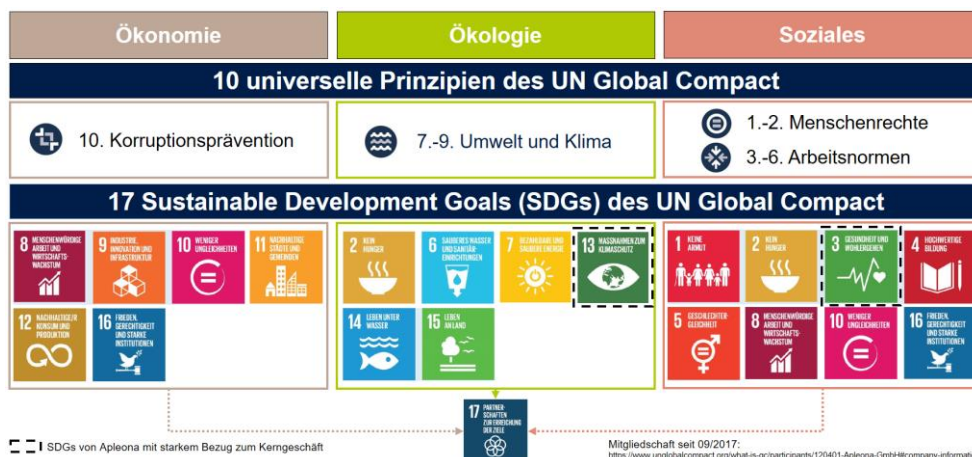


Abb. 8: 17 Sustainable Development Goals des UN Global Compact

Unsere konkreten Maßnahmen zu den beiden vorgenannten Zielen haben wir im Kapitel 3 (Ökologische Aspekte) sowie im Kapitel 4 (Soziokulturelle 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>

1.6 Nachhaltigkeitsrating durch Ecovadis

Die Nachhaltigkeitsperformance der Apleona GmbH wird jährlich durch das renommierte Ratingunternehmen Ecovadis geprüft. Ecovadis ist eine führende, unabhängige und weltweit tätige, private Nachhaltigkeitsagentur, welche mit 21 Einzelindikatoren die Integration, Dokumentation und Qualität nachhaltiger Aspekte von Unternehmen in Lieferketten bewertet. Das sogenannte CSR-Rating (Corporate Social Responsibility oder Gesellschaftliche Verantwortung) oder Sustainability Rating umfasst weit über 100 Fragen, die sich in die vier Hauptthemen

- Umwelt und Energie,
- Arbeitssicherheit und Menschenrechte
- Ethik (Compliance) sowie
- nachhaltige Beschaffung

gliedern. Die Einzelthemen müssen umfassend mit Nachweisdokumenten belegt werden.

Wir streben eine regelmäßige, unabhängige Nachhaltigkeitsbewertung durch Ecovadis an und wollen dauerhaft mindestens ein Gold-Zertifikat innerhalb unserer Branche erreichen (siehe Abbildung 9). Dieses Ziel unterstützen wir durch die Verbesserung unserer Nachhaltigkeitsperformance in allen von uns definierten Nachhaltigkeitsaspekten, die auch Inhalt dieses Statusberichts sind. Apleona veröffentlicht seine aktuelle Urkunde des Rating-Ergebnisses auf seiner Website unter dem folgenden Link:

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



Abb. 9: Sustainability Rating Ecovadis 2019-2021

Mit der externen Bewertung unserer Nachhaltigkeitsperformance möchten wir bei unseren Kunden Vertrauen schaffen, dass wir bei der Erbringung unserer Dienstleistungen nachhaltige Aspekte wie z. B. Umwelt- und Sozialstandards berücksichtigen bzw. einhalten.

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.

Mitarbeiterkündigungen sind nicht vollständig zu vermeiden, da z. B. familiäre oder private Lebensumstände unserer Mitarbeitenden einen Wohnortwechsel notwendig machen und Apleona in diesen Fällen leider nicht immer einen wohnortnahen bzw. gleichwertigen Arbeitsplatz anbieten kann. Gleichwohl ist es unser Ziel, die Mitarbeiterfluktuation durch Eigenkündigung von Mitarbeitenden so gering wie möglich zu halten. Wir streben eine jährliche Arbeitnehmer-Kündigungsquote von dauerhaft unter 15% an (siehe Abbildung 10). Dieses Ziel unterstützen wir durch die folgenden Personalmaßnahmen:

- Angebot eines wohnortnahen Arbeitsplatzes bei Wechsel des Wohnortes -sofern möglich-
- Vereinbarung neuer Arbeitszeitmodelle zur Unterstützung von familiären Pflege- oder Betreuungsleistungen
- Jährliche Mitarbeitergespräche zur Darlegung von Perspektiven zur beruflichen und persönlichen Weiterentwicklung innerhalb des Unternehmens

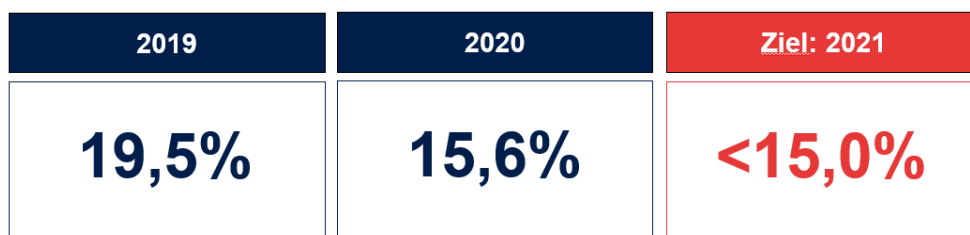


Abb. 10: Anteil der jährlichen Arbeitnehmer-Kündigungen an der Gesamtzahl aller Mitarbeitenden 2019-2020

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 Mitarbeitenden. 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.

Ein Netzwerk aus zentralen Experten der Fachabteilungen HSEQ (Health, Safety, Environment, Quality), Operational Technical Support und Energy & Sustainability unterstützen mit verschiedene Wissensmanagementsystemen und Kommunikationstools unsere operativen Einheiten, um aktuelle Normen und gesetzliche Vorgaben bei der Erbringung unserer Immobiliendienstleistungen vor Ort einzuhalten, zu berücksichtigen und umzusetzen.

Apleona ist in Deutschland mit über 300 Auszubildenden in 25 Ausbildungsberufen ein attraktiver Ausbildungsbetrieb für technische, gewerbliche und kaufmännische Berufe. Zur Sicherung unserer Nachwuchskräfte streben wir in Deutschland die Fortführung unserer Ausbildung mit jährlich ca. 300 Auszubildenden an (siehe Abbildung 11). Dieses Ziel unterstützen wir durch die folgenden Maßnahmen:

- Investition in technische Werkzeuge und Komponenten zur Sicherstellung einer praxisgerechten Ausbildung in den eigenen Ausbildungsräumlichkeiten vor Ort
- Enge Kooperation mit den lokalen Industrie- und Handwerkskammern
- Aktivitäten an Schulen und auf Berufsmessen zur Gewinnung von neuen Auszubildenden

| 2019 | 2020 | Ziel: 2021 |
|------------------------------------|------------------------------------|----------------|
| 310 25 Ausbildungsberufe | 310 25 Ausbildungsberufe | >300 |

Abb. 11: Anzahl der Auszubildenden in Deutschland 2019-2020

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.

Hierzu haben wir seit vielen Jahren ein integriertes Managementsystem etabliert. Ein wesentlicher Bestandteil der Qualitätssicherung sind verschiedene interne und externe Audits zur Überwachung der Einhaltung unserer Standards und zur Umsetzung geeigneter Maßnahmen für fortlaufende Verbesserungen. Unsere Einheiten sind nach den folgenden, wesentlichen Normen zertifiziert:

- DIN EN ISO 9001 Qualitätsmanagement
- DIN EN ISO 14001 Umweltmanagement
- DIN EN ISO 50001 Energiemanagement
- DIN ISO 45001 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. Apleona legt auf das persönliche und offene Gespräch mit dem Kunden sowie der involvierten Projektbeteiligten sehr großen Wert. Nur hierdurch können Schwachstellen, Ineffizienzen und Verbesserungspotenziale im Detail identifiziert und zielgerichtet bearbeitet werden. Onlinegestützte Net Promoter-Score-Befragungen sind aufgrund ihrer mangelnden Detailtiefe zum Aufbau einer vertrauensvollen und partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit unseren Kunden aus unserer Sicht ungeeignet.

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 24 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])
- Digitaler Bestellprozess über definierte Rahmenvertragspartner (Apleona NEWTRON)

Zur weiteren Optimierung unserer internen und externen Prozesse werden wir sukzessive weitere Maßnahmen zur Digitalisierung in den kommenden Monaten implementieren. Die Zentralabteilung Apleona GO wird diese Maßnahmen federführend koordinieren.

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 sicherstellt 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 (siehe Abbildung 12).

Apleona plant die fristgerechte Re-Zertifizierung spätestens bis Ende Juli 2021. Das Zertifikat wäre dann erneut für drei Jahre bis 2024 gültig. Das jeweils aktuelle Zertifikat ist auf der Website durch Auftraggeber, Kunden, Geschäftspartner und die interessierte Fachöffentlichkeit unter dem folgenden Link abrufbar:

Internet

- Deutsch: <https://www.apleona.com/ueber-apleona/compliance/>
- Englisch: <https://www.apleona.com/en/about-apleona/compliance/>

Intranet

- Deutsch: <https://intranet.apleona.net/standards/compliance/>

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).



Abb. 12: Zertifizierung des Compliance Management Systems

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, sorgsam 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. Im Zeitraum vom 27.10.2020 - 27.01.2021 wurde über unsere interne Schulungsplattform eine obligatorische Online-Schulung zum Thema „Grundlagen Datenschutz“ durchgeführt.

2.5 Business Continuity Management

Die Verfügbarkeit von Personal, Waren und Dienstleistungen sowie angeordnete staatliche Notmaßnahmen im Krisenfall können erhebliche Auswirkungen auf die eigene Geschäftstätigkeit haben, wie in der aktuellen Corona-Pandemie. Apleona hat ein Business Continuity Management mit zahlreichen Maßnahmen implementiert, das eine Weiterführung des Geschäftsbetriebs auch in Krisen-Situationen und durch veränderte Anforderungen unserer Kunden ermöglichen soll. Die nachfolgenden Maßnahmen zum Schutz des Unternehmens sind hier zusammenfassend dargestellt und zur besseren Verständlichkeit thematisch gruppiert:

2.5.1 Notfall-Organisation

- Apleona Task Force Organisation in jeder Apleona-Gesellschaft bestehend aus Geschäftsführung, Arbeits- und Gesundheitsschutzexperten, Recht, Kommunikation, HR, Arbeitnehmervertretung und ggf. weiteren Beteiligten
- Bei Erfordernis: Konkretisierung der Business Continuity Pläne in den Einheiten je nach Gefahrenlage
 - Vertretungsregelungen mit Level A, B, C
 - Ressourcenmanagement im Notfall (Serviceleistungen, Personal, Fuhrpark, Arbeitsmittel, Schutzausrüstung, etc.)

2.5.2 Notfall-Kommunikation und -Reporting

- Regelkommunikation der Zentrale Task Force mit allen regionalen Task Forces von Apleona
- Implementierung eines Standard-Reportings im Notfall mit relevanten Kennzahlen
- Sicherstellung der Kommunikation mit allen Mitarbeitern
 - über das Apleona Intranet (Apleona Insights)
 - über ein einheitliches und für alle erreichbares Dokumentenmanagement mit den aktuellen Anweisungen und Materialien
 - über zentrale E-Mail-Adresse für Mitarbeiterfragen
- Jeweils aktuelle Handlungsempfehlungen und -konzepte für die Gesellschaften und die Kernprozesse der operativen Leistungserbringung
- Sicherstellung der Kommunikation innerhalb der Apleona-Gesellschaften und mit unseren Kunden
 - Cloubasierte Infrastruktur (Outlook Web, Apleona Box, VPN)
 - Nutzung mobiler Endgeräte (iPhone, iPad, Laptop)
 - Nutzung des Videokonferenzsystems Microsoft Teams (Apleona-Standard)

2.5.3 Sicherstellung der kritischen Geschäftsprozesse

- Sicherung der Verfügbarkeit und Funktionsfähigkeit der IKT-Infrastruktur (siehe gesondertes Kapitel 2.7 Informationssicherheit)
- Personalverfügbarkeit / Personaleinsatzplanung / Übersicht Personal-Pool
- Mobilität (Fahrzeuge, Kraftstoffe, Arbeitgeber-Bescheinigungen, Sondergenehmigungen, etc.)
- Einkauf (Verfügbarkeit von Waren, Werkzeugen und Verbrauchsmaterialien)
- Handlungsanweisungen (Hygienekonzepte, Dienstreisen, Home Office, etc.)
- Postverteilung

- Accounting / Reporting

Bei der Weiterentwicklung der lokalen Business Continuity-Pläne werden auch die praktischen Erfahrungen aus eingetretenen Krisenfällen an anderen Apleona-Standorten berücksichtigt.

In der aktuellen Corona-Pandemie wurde der Apleona Pandemieplan aktiviert mit der zuvor dargelegten Notfallorganisation und den entsprechenden Maßnahmen zum Gesundheitsschutz unserer Mitarbeiter. Hierzu zählen u.a.:

- Kommunizierte Hygienekonzepte und Konzernanweisungen an den Apleona-Standorten sowie an allen Kunden-Standorten abgeleitet aus den Gefährdungsbeurteilungen
- Zugang und Verfügbarkeit von Persönlicher Schutzausrüstung (PSA), Desinfektionsmitteln, Antigen-Tests, etc.
- Schulungen und Unterweisungen unserer Mitarbeiter (u.a. mobiles Arbeiten)
- Einsatz unserer Apleona Safe-At-Work IT-Applikation für die Kontaktverfolgung bei möglichen Infektionen
- Apleona-weites Fallzahlen-Reporting
- Home Office und konsequenter Einsatz unserer Cloud-basierten IT-Lösungen zur Kommunikation
- Regelungen zu Dienstreisen und Kundenbesuchen; für Mitarbeiter im Ausland Support durch „International SOS“

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 67 Einzelrisiken beobachtet, bewertet und durch konkrete Maßnahmen begleitet. Hier-von werden 25 Risiken als besonders relevant eingestuft und durch spezielle Managementmaßnahmen versehen. Unsere implementierten Managementsysteme und ihre Werkzeuge minimieren Risiken sowohl in der Unternehmensebene als auch in den operativen Apleona Business Units. Hierzu gehören z. B.

- RoXtra: Standardisiertes Dokumentenmanagementsystem für Unternehmensvorgaben und Betriebsdokumentation (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-Standorte 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 Lesegeräten für Codekarten für personalisierte Zugangsrechte zu Etagen oder Räumen
- ggf. zusätzliche Installation von Kameras für eine zentrale Zugangsüberwachung an Haupt-, Neben- und Lieferanteneingängen für Personen und Fahrzeuge

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 bei mehrfacher Falscheingabe
- Automatische Erkennung von Schadsoftware in eingehenden E-Mails
- Sichere, automatisierte Auslagerung verdächtiger E-Mails (Spam, Malware) in zentrales Quarantäne-Postfach
- Einfaches Meldeverfahren für den Nutzer bei Eingang von verdächtigen E-Mails
- Ad-hoc Warnmeldungen über zentralen E-Mail-Verteiler an alle User sowie über Teams-Ordner
- 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 (Nachhaltigkeit) sowie Sicherstellung von Servicequalität und Leistungskontrolle (Transparenz).

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
 - Standortinformationen und –neuigkeiten (Öffnungszeiten, erste Hilfe, wichtige Kontaktinfos, etc.)
 - Booking: Komfortable und zuverlässige Buchung und Belegung von Büros, Besprechungsräumen und Ruhezonen
 - Incident: Digitales Mängelmeldungs- und Beschwerdemanagement
 - Kantine: Anzeige von Informationen über Mahlzeiten, Preise, etc.
 - Customer Survey: Direkte und schnelle Kundenbefragung zu aktuellen Themen des Gebäudebetriebs
 - Wishes: Sofortige Kenntnis über aktuelle Wünsche der Gebäudenutzer
 - Safe-At-Work: Digitale Lösung zur Eindämmung des Covid19 Infektionsrisikos in Bürorumbungen

2.8.3 Lösungen für Gebäudeeigentümer

- Apleona WOM-App: Mobile Abwicklung und Dokumentation von Immobiliendienstleistungen
- Datenbasierte Optimierung der Gebäudeservices
 - Digitale Rezeption
 - Remote Building Operations: Fernleitwarte zur Steuerung der Gebäudetechnik
 - Remote Monitoring von Aufzügen vermeidet unnötige Wartungseinsätze und Ausfälle durch eine vorausschauende Wartung
 - 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
- Apleona Quality App (AQuA): Digitale Bestandsaufnahme, Dokumentation, Qualitätssicherung und Reporting
- Apleona FoodPrint: Ermittlung und Ausweisung des CO₂-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
- Caterer des Jahres 2018: Apleona FoodPrint
<https://www.apleona.com/ueber-apleona/aktuelles/detail/foodprint-mit-caterer-des-jahres-preis-ausgezeichnet/>

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. Allgemeine 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 leistungsspezifischen Nachweise, Zulassungen und Zertifikate unserer Lieferanten und Nachunternehmer dokumentiert und verwaltet bzw. im Rahmen von Präqualifikationsverfahren von neuen Lieferanten angefordert und ausgewertet. In unserer Lieferantenselbstauskunft werden wesentliche Nachhaltigkeitsaspekte wie z. B. Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz, Qualität, Umweltschutz und Energie abgefragt und durch die zuständigen Fachabteilungen HSEQ sowie Zentraleinkauf geprüft. Der Prüfprozess ist in unserem Handbuch Lieferantenmanagement detailliert beschrieben und steht in unserem internen Dokumentenmanagementsystem RoXtra zur Verfügung:

- Intranet Deutsch: <https://dms-qm.apleona.net/Roxtra/index.aspx?FolderID=772>

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 führen wir seit Januar 2020 spezielle Mitarbeiterschulungen durch, 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 2020 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). Der Einkauf von Waren und Dienstleistungen erfolgt über ein definiertes Warengruppenmanagement unter Einbeziehung verschiedener Nachhaltigkeitsaspekte.

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. Im Bundes-Klimaschutzgesetz wird die Senkung der Treibhausgasemissionen bis 2030 um mindestens 55 Prozent gegenüber dem Niveau von 1990 und bis 2050 eine weitgehende Treibhausgasneutralität angestrebt. Es wird damit gerechnet, dass die Europäische Union bzw. Deutschland im Jahr 2021 weitere Reduktionsziele in einer Novelle zum Bundes-Klimaschutzgesetz beschließen wird, um eine CO₂-Neutralität bereits früher zu erreichen.

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 CO₂-Emissionen erfolgt nach dem folgenden Schema (siehe Abbildung 13):

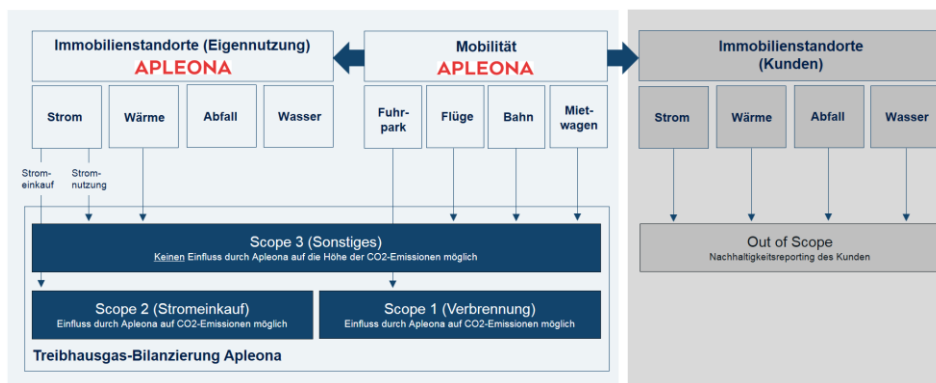


Abb. 13: Berechnungsschema Treibhausgas-Emissionen

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 fast 3/4 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 CO₂-Ausstoß durch fossile Energieträger, der bei der Erzeugung von Wärme und Strom während der Betriebsphase entsteht (Klimawandel). Bestandsimmobilien hatten 2018 z. B. in Deutschland einen Anteil von 33,0% am gesamten Endenergieverbrauch. Von diesem gebäuderelevanten Endenergieverbrauch entfielen 34,2% auf Wirtschaftsimmobilien und 65,8% 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 CO₂-Emissionen reduzieren, in dem wir unsere selbst genutzten Immobilien möglichst flächen- und energieeffizient nutzen. Für die Steuerung, Überwachung und Optimierung der Immobiliennutzung ist das lokale Property Management zuständig, welches durch definierte Immobilienverantwortliche an den jeweiligen 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, der Schweiz, Irland und Spanien, in denen insgesamt über 40% der Apleona-Mitarbeiter an eigenen Standorten 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
 - Einrichtung zentraler Druckerräume (weitgehender Verzicht auf Arbeitsplatzdrucker)
 - Optimierung der Energiespar-Funktion an Netzwerkdruckern (Ruhe-Modus ab 10 Minuten)
 - Standardeinstellung „doppelseitiger Druck“ und „schwarz-weiß“
- Austausch konventioneller 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 (Strom und Wärme)

An unserem größten Standort in Deutschland, der Unternehmenszentrale in Neu-Isenburg mit über 450 Mitarbeitenden, haben wir im Jahr 2020 verschiedene Optimierungen vorgenommen:

- Flächenreduktion der selbstgenutzten Mietfläche um 4.225 m² (-29%) durch Verdichtung und Kündigung nicht benötigter Mietflächen
- Hierdurch werden wir unseren Strom- und Wärmeverbrauch sowie die damit zusammenhängenden CO₂-Emissionen dauerhaft in ähnlicher Höhe reduzieren können

Für das Jahr 2021 planen wir weitere Maßnahmen zur Optimierung der Verbräuche für Strom und Wärme an unseren Standorten:

- Umsetzung eines innovativen Energieeinspar-Projektes in der Unternehmenszentrale mit Einsatz der Technologie „Recogizer“
 - Künstliche Intelligenz steuert die Gebäudetechnik für Heizung, Kühlung und Lüftung vollautomatisiert unter Nutzung von Sensor- und Wetterprognosedaten
 - Es werden Energieeinsparungen von ca. 20% p.a. erwartet
- Prüfung der Umstellung unseres eingekauften Stroms auf 100% Grünstrom durch Bündelungsverträge für alle deutschen Standorte

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 CO₂-Emissionen durch unsere Fahrzeugflotte schrittweise zu senken. Hierzu haben wir unsere international gültige Dienstwagenrichtlinie geändert und die zulässigen Motorstärken und Obergrenzen für CO₂-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 CO₂-Ausstoß für neu bestellte Pkw von höchstens 120 g/km Normverbrauch für Standard-Marken und von höchstens 140 g/km Normverbrauch für Premium-Marken gem. NECF-Testzyklus (Neuer Europäischer Fahrzyklus). Ziel ist es, die vorgenannten Grenzwerte durch eine permanente Modernisierung der Fahrzeugflotte um mindestens 2,5 % jährlich (ca. 3,0-3,5 g CO₂/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. Eine Aktualisierung der Fuhrparkrichtlinie auf das neue gültige Testverfahren WLTP (Worldwide Harmonized Light-Duty Vehicles) erfolgt im Geschäftsjahr 2021.

Wir erfassen jährlich die Summe des Kraftstoffverbrauchs sowie der resultierenden CO₂-Emissionen unserer Fahrzeugflotte in Deutschland anonymisiert über unseren Tankkarten-Dienstleister. Anhand des durch den Fahrer eingegebenen km-Standes bei jedem Tankvorgang, können die Durchschnittsverbräuche je Einzelfahrzeug sowie für die gesamte Fahrzeugflotte als Durchschnittswert des realen Verbrauchs ermittelt werden. Ziel ist es, den Verbrauch fossiler Kraftstoffe in den kommenden Jahren weiter schrittweise zu senken. Dieses Ziel unterstützen wir durch die folgenden Maßnahmen:

- Automatisierte Information an Fahrzeughalter, die den Durchschnittsverbrauch ihres Dienstfahrzeugs an zwei aufeinanderfolgenden Betankungen stark überschritten haben. Die automatisierte E-Mail soll den Fahrzeugnutzer für eine klimaschonende und sparsame Fahrweise sensibilisieren.
- Permanente Modernisierung unserer Fuhrparkflotte durch das Angebot sparsamer Leasing-Fahrzeuge
- Am Standort unserer Unternehmenszentrale in Deutschland (Neu-Isenburg) planen wir als Pilotprojekt die Installation von vier Ladepunkten für Elektrofahrzeuge. Dies ermöglicht es uns, wichtige Erfahrungen in der täglichen praktischen Anwendung zu sammeln.

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 CO₂-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. CO₂-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, wenn mit alternativen Verkehrsmitteln eine Reisezeit unter 5 Stunden möglich ist und verweist auf die Nutzung der Bahn. Alleine in Deutschland wurden 2020 über 742.000 Personenkilometer im Rahmen von Dienstreisen mit der Bahn zurückgelegt, die sowohl im Fern- und Nahverkehr klimaneutral unterwegs ist. Hierdurch wurden im Vergleich zu einer Reise mit dem PKW ca. 49.700 Liter Diesel bzw. 131,7 t CO₂ eingespart.

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 CO₂-Emissionen für alle wesentlichen Verkehrsträger erfordert eine zentrale Buchung aller Dienstreisen über definierte Reisedienstleister sowie eine transparente Aufbereitung der Daten für Reisedienstleister und die resultierenden CO₂-Emissionen durch diese. Dies betrifft insbesondere die Verkehrsträger Flugzeug, Bahn und Mietwagen. Wir werden im Laufe des Jahres 2021 mit den beauftragten Reisedienstleistern klären, welche Strecken- und Emissionsdaten auf Stichtags-Basis und einer einheitlichen Berechnungsmethode geliefert werden können. Durch die Festlegung einer einheitlichen Systematik sind in der Zukunft dann zuverlässige Vergleiche über einen längeren Zeitraum möglich.

3.1.4 CO₂-Bilanz

Apleona veröffentlicht erstmals eine CO₂-Bilanz für das Geschäftsjahr 2020 (siehe Abbildung 14). Ziel ist es, die wesentlichen Emissionsgruppen zu identifizieren, zu quantifizieren und geeignete Maßnahmen zur Reduktion zu priorisieren und zu definieren. Bei der Ermittlung der CO₂-Emissionen wurden die wesentlichen Geschäftsprozesse innerhalb der Apleona-Gruppe berücksichtigt:

- Scope 1: Fuhrpark (Dienstfahrten)
- Scope 2: Strom (angemietete, selbstgenutzte Standorte)
- Scope 3: Wärme (angemietete, selbstgenutzte Standorte)
- Scope 3: Dienstreisen (Flüge, Mietwagen, Bahnfahrten)

In der CO₂-Bilanz sind aufgrund fehlender Daten die folgenden Emissionsarten noch nicht berücksichtigt:

- Taxifahrten
- Pendelwege der Mitarbeiter zwischen Wohnung und Arbeitsstätte
- Emissionen durch Hotelnutzung
- Emissionen durch interne und externe Veranstaltungen

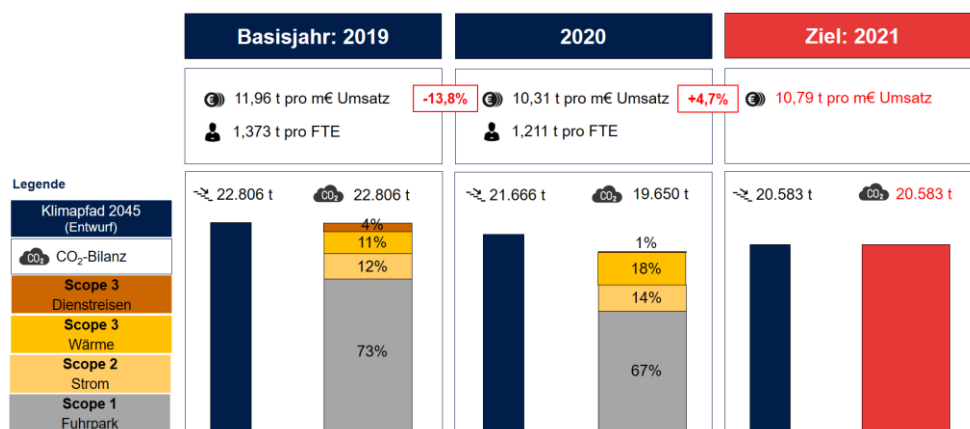


Abb. 14: CO₂-Bilanz 2020

Das Bundesverfassungsgericht in Deutschland hatte am 24. März 2021 beschlossen, dass die Minderungsziele für Treibhausgas-Emissionen über das Jahr 2031 hinaus definiert werden müssen. Eine Anpassung des Bundes-Klimaschutzgesetzes vom 12. Dezember 2019 ist bereits im Gesetzgebungsverfahren. Der Referentenentwurf (Stand: Mai 2021) sieht zum Vergleich zum Basisjahr 1990 für Deutschland die folgenden CO₂-Minderungsziele vor:

- bis zum Jahr 2030: Reduktion um mindestens 65 Prozent
- bis zum Jahr 2040: Reduktion um mindestens 88 Prozent
- bis zum Jahr 2045: Netto-Treibhausgasneutralität
- nach dem Jahr 2050: Erreichen von negativen Emissionen

Apleona hat vorausschauend eine erste Abschätzung eines möglichen Klimapfades berechnet, der die vorgenannten Klimaschutzpläne der Bundesregierung bereits berücksichtigt (siehe Anlage 15). Diese Abschätzung für einen möglichen Klimapfad dient als erste Orientierung für den Weg zu einem nahezu klimaneutralen Geschäftsbetrieb bis zum Jahr 2045. Entsprechende Einsparziele und Maßnahmen zur Zielerreichung werden in den kommenden Jahren konkretisiert und im Rahmen dieser Nachhaltigkeitsberichterstattung transparent dargestellt.

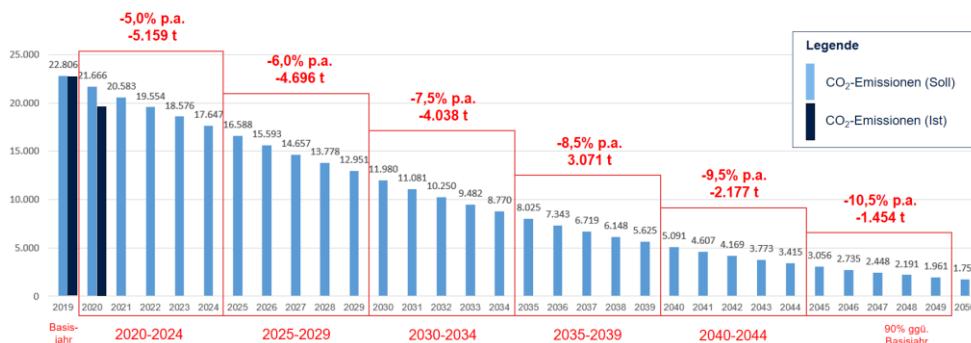


Abb. 15: Entwurf eines möglichen Klimapfads 2020-2045

Bei der Wahl der Maßnahmen konzentrieren wir uns auf die Vermeidung und Reduktion von Treibhausgas-Emissionen (siehe Abbildung 16).

| | 1. Vermeiden | 2. Reduzieren | 3. Kompensieren |
|---------------------|--|--|---|
| Fuhrpark | <ul style="list-style-type: none"> • Telefon-/Videokonferenzen • Homeoffice • Remote-Wartung | <ul style="list-style-type: none"> • Reduzierte Motorisierung • Sparsame Fahrweise • Effektive Routenplanung | Kompensation von CO ₂ -Emissionen durch Investitionen in Klimaschutzprojekte |
| Strom | <ul style="list-style-type: none"> • Konsequentes Ausschalten elektrischer Verbraucher (Licht, Computer, etc.) • Scan statt Ausdruck | <ul style="list-style-type: none"> • Einkauf sparsamer Geräte • Austausch Glühlampe gegen LED • Aktivierung Stromsparmodus | |
| Wärme | <ul style="list-style-type: none"> • Konsequentes Herunterfahren der Heizung bei längerer Abwesenheit • Kündigung nicht benötigter Flächen | <ul style="list-style-type: none"> • Saisonal angepasste Kleidung • Vermeidung von Überhitzung • Stoßlüftung • Nutzung Recognizer-Technologie (wo möglich) | |
| Dienstreisen | <ul style="list-style-type: none"> • Telefon-/Videokonferenzen | <ul style="list-style-type: none"> • Optimierte Reiseplanung • Klimaschonende Verkehrsmittel • Bahn statt Flugzeug | |

Abb. 16: Konzentration auf Vermeidung und Reduktion von Treibhausgas-Emissionen

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 CO₂-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).

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 eine 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 insbesondere 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.

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 und Kampagnen durchführen und unsere Mitarbeiter professionell unterstützen. Sicherheitsbegehungen und -gespräche, sog. „SafetyWalks“ durch Führungskräfte sind seit Jahren ein wichtiges Element zum verhaltensbezogenen Arbeitsschutz. Anfang 2021 haben wir u.a. eine Konzernkampagne zum Thema „Vermeidung von Unfällen durch Stolpern, Rutschen, Stürzen“ ausgerollt.

Das Controlling von Arbeitsschutz durch Audits, Begehungen, Kennzahlenanalysen und Berichtswesen ist ein wesentlicher Faktor zur Weiterentwicklung unserer Organisation und Prozesse. Apleona ist nach ISO 45001 Managementsysteme für Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit zertifiziert.

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; siehe Abbildung 17), ASR (Accident Severity Rate) und LTCR (Lost Time Case Ratio).

| 2019 | 2020 | Ziel: 2021 |
|---------------------|---------------------|---------------------|
| 5,40 LTIF | 5,15 LTIF | 5,05 LTIF |

Abb. 17: Unfallhäufigkeit LTIF (bezogen auf 1 Mio. Stunden) 2019-2021

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 (Einkaufsportal für rabattierte Konsumgüter und Dienstleistungen)
- Sonderkonditionen in Fitnessstudio-Ketten (auch für Ehe- oder Lebenspartner)
- Attraktive Leasingkonditionen für ein Dienstfahrrad über den Anbieter JobRad (Anzahl der Neubestellungen in Deutschland 2020: 208 Stück)
 - davon Fahrräder: 40 (19,2%)
 - davon E-Bikes: 168 (80,8%)

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 Herkunftsländern. In einzelnen Gesellschaften waren Mitarbeiter aus bis zu 29 Herkunftsländern beschäftigt.

Apleona leistet als Ausbildungsbetrieb einen wichtigen Beitrag zur gesellschaftlichen Integration. In unserem eigenen Ausbildungsbetrieb in Neu-Isenburg z. B. bildeten wir 2020 insgesamt 42 Auszubildende in den Berufen Anlagenmechaniker sowie Elektroniker für Betriebstechnik aus. Die Auszubildenden kamen aus insgesamt 10 Herkunftsländern.

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/2021-03-11_Unternehmensgrundsätze_CSR_Corporate-Social-Responsibility_Apleona_DE.pdf

Englisch: https://www.apleona.com/fileadmin/apleona.com/Verantwortung/2021-03-11_Unternehmensgrundsätze_CSR_Corporate-Social-Responsibility_Apleona_EN.pdf

Apleona ist seit 2008 Unterzeichner der Charta der Vielfalt und setzt sich für eine wertschätzende und vorurteilsfreie Arbeitswelt ein. Zudem unterstützen wir den Kodex der Immobilienwirtschaft zum Thema Vielfalt und Diversität:

Deutsch: <https://www.charta-der-vielfalt.de/ueber-uns/die-unterzeichner-innen/liste/zeige/apleona-gmbh/>

Deutsch: https://www.zia-deutschland.de/wp-content/uploads/2021/04/zia_diversitykodex1.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 2020 bei Apleona 18,6% (2019: 19,7%).

Der Anteil von Frauen insgesamt betrug Ende 2020 insgesamt 36,5% und sank gegenüber 2019 etwas (36,9%).

4.5 Gesellschaftliches Engagement

Apleona leistet einen wesentlichen gesellschaftlichen Beitrag als attraktiver Arbeitgeber durch seine Präsenz an vielen Standorten in Deutschland und Europa mit ca. 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 25 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, die Teilnahme an karitativen Sport- und Kulturveranstaltungen oder Umweltaktionen. 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 2020 wurden z. B. folgende Aktionen durchgeführt:

- Spendenaktionen an unseren Standorten (Weihnachtsgeschenke für benachteiligte Kinder)
- Umweltaktion: Übernahme von 1.000 Baumpatenschaften (Neuanpflanzungen in Deutschland)
- Spendenaktion für ostrumänische Familien zur Modernisierung ihrer Häuser
- Umwelt- und Sozialaktion (Sammlung von Kronkorken und Spende der Einnahmen zur Impfung liberianischer Kinder)

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 | Ersterstellung |
| 31.08.2020 | 2 | Vollständige Überarbeitung für das Geschäftsjahr 2019 |
| 15.06.2021 | 3 | Vollständige Überarbeitung für das Geschäftsjahr 2020 |

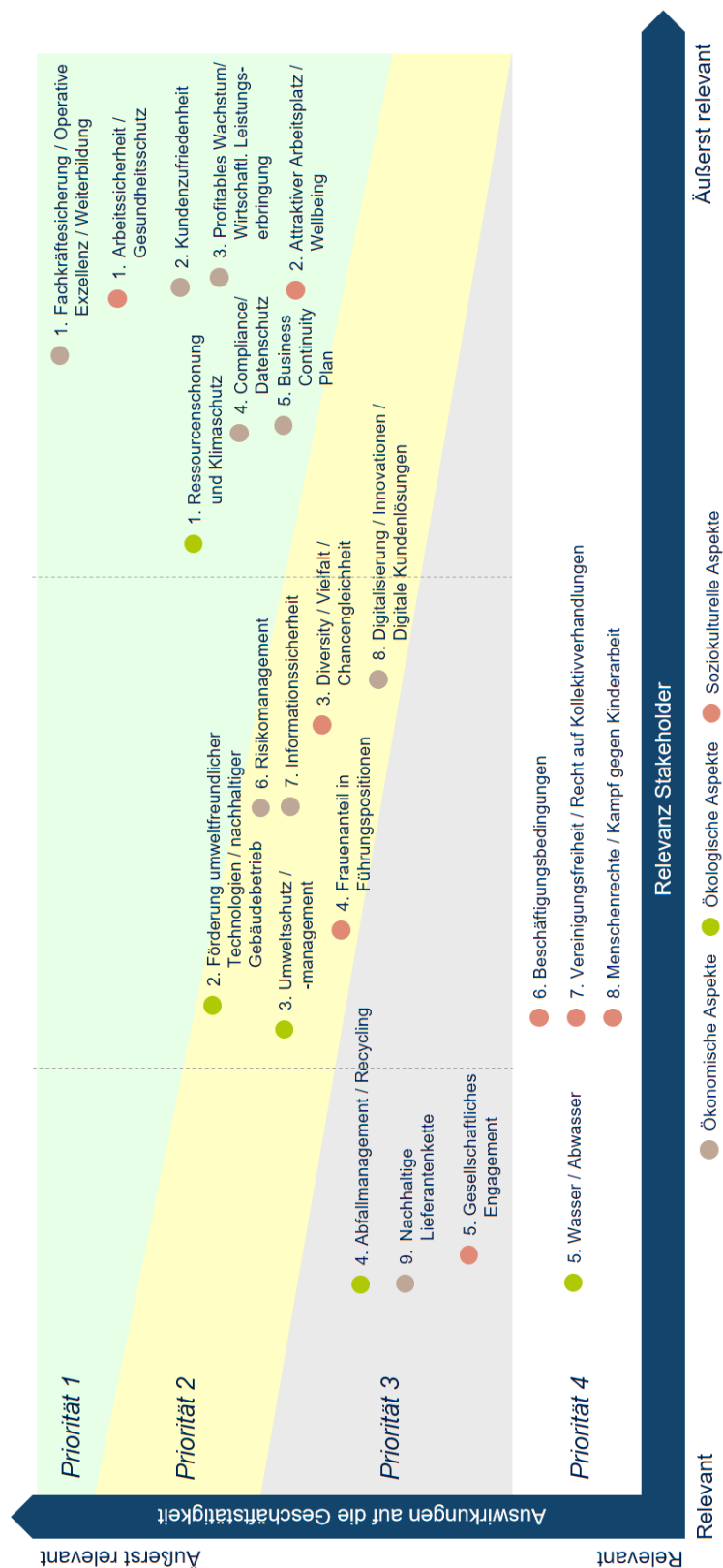
Statusbericht zur Nachhaltigkeit 2020

6.1 Anhang: Systematik der gesellschaftlichen Verantwortung

| Gesellschaftliche Verantwortung (CSR: Corporate Social Responsibility) | | | |
|---|---|---|--|
| Nachhaltige und wertorientierte Unternehmensführung (Corporate Sustainability Leadership) | | | |
| | Ökonomische Nachhaltigkeit | Ökologische Nachhaltigkeit | Soziale Nachhaltigkeit |
| | <p>1. Organisation</p> <p>5. Faire Betriebs- und Geschäftspraktiken (Compliance)</p> <p>6. Konsumenten Anliegen</p> | <p>4. Umwelt</p> | <p>2. Menschenrechte</p> <p>3. Arbeitspraktiken</p> <p>7. Einbindung und Entwicklung der Gemeinschaft</p> |
| | <p>10. Korruptionsprävention</p> | <p>7.-9. Umwelt und Klima</p> | <p>1.-2. Menschenrechte</p> <p>3.-6. Arbeitsnormen</p> |
| | <p>Strategie</p> <p>1. Strategische Analysen und Maßnahmen</p> <p>2. Wesentlichkeit</p> <p>3. Ziele</p> <p>4. Tiefe der Wertschöpfungskette</p> <p>Prozessmanagement</p> <p>5. Verantwortung</p> <p>6. Regeln und Prozesse</p> <p>7. Kontrolle</p> <p>8. Anreizsysteme</p> <p>9. Beteiligung von Anspruchsgruppen</p> <p>10. Innovations- und Produktmanagement</p> <p>Compliance</p> <p>19. Politische Einflussnahme</p> <p>20. Gesetzes-/ Richtlinienkonformes Verhalten</p> | <p>Umweltbelange</p> <p>11. Inanspruchnahme natürlicher Ressourcen</p> <p>12. Ressourcenmanagement</p> <p>13. Klimarelevante Emissionen</p> | <p>Arbeitnehmerbelange</p> <p>14. Arbeitnehmerrechte</p> <p>15. Chancengerechtigkeit</p> <p>16. Qualifizierung</p> <p>Menschenrechte</p> <p>17. Menschenrechte</p> <p>Gesellschaft</p> <p>18. Gemeinwesen</p> |
| | <p>101 Grundlagen</p> <p>102 Allg. Angaben</p> <p>103 Managementansatz</p> <p>200 Ökonomie</p> <p>201 Wirtschaftliche Leistung</p> <p>202 Marktpräsenz</p> <p>203 Indirekte ökonomische Auswirkungen</p> <p>204 Beschäftigungspraktiken</p> <p>205 Korruptionsbekämpfung</p> <p>206 Wettbewerbswidriges Verhalten</p> <p>207 Steuern</p> | <p>300 Ökologie</p> <p>301 Materialien</p> <p>302 Energie</p> <p>303 Wasser und Abwasser</p> <p>304 Biodiversität</p> <p>305 Emissionen</p> <p>306 Abwasser und Abfall</p> <p>307 Umwelt-Compliance</p> <p>308 Umweltbewertung der Lieferanten</p> | <p>400 Soziales</p> <p>401 Beschäftigung</p> <p>402 AN-AG-Verhältnis</p> <p>403 Arbeitssicherheit- und Gesundheitsschutz</p> <p>404 Aus- und Weiterbildung</p> <p>405 Diversität und Chancengleichheit</p> <p>406 Nichtdiskriminierung</p> <p>407 Vereinigungsfreiheit und Tarifverhandlungen</p> <p>408 Kinderarbeit</p> <p>409 Zwangs- und Pflichtarbeit</p> <p>410 Sicherheitspraktiken</p> <p>411 Rechte der indigenen Völker</p> <p>412 Minder- und Ausbeutung der Arbeitskraft</p> <p>413 Lokale Gemeinschaften</p> <p>414 Soziale Bewertung der Lieferanten</p> <p>415 Politische Einflussnahme</p> <p>416 Kundengesundheit und -sicherheit</p> <p>417 Marketing und Kennzeichnung</p> <p>418 Schutz der Kunden- und Lieferanten</p> <p>419 Sozialökonomische Compliance</p> |

Statusbericht zur Nachhaltigkeit 2020

6.2 Anhang: Wesentlichkeitsmatrix Apleona Group



Statusbericht zur Nachhaltigkeit 2020

6.3 Anhang: Wesentlichkeitsanalyse Apleona Group

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

☐ Priorität 1
 ☐ Priorität 2
 ☐ Priorität 3
 ☐ Priorität 4