

# Compliance

## **Integriertes Qualitätsmanagement**

Allreal verfügt über ein umfassendes und standardisiertes Qualitäts- und Kostenmanagement, das konsequent umgesetzt und laufend aktualisiert wird. Die webbasierte Datenbank «Prozesse bei Allreal für Qualität» (PAQ) definiert Standards und Prozesse und stellt allen Mitarbeitenden Hilfsmittel wie Reglemente, Vorlagen und Beispiele für die tägliche Arbeit zur Verfügung. In regelmässigen Abständen werden alle Mitarbeitenden in der Anwendung von PAQ geschult, zuletzt im Dezember 2019.

## **Beschaffung**

Als Total- und Generalunternehmung haftet Allreal für die Nichteinhaltung der Mindestlöhne und der gesetzlich vorgeschriebenen Arbeitsbedingungen durch Unternehmer sowie sämtliche ihnen nachfolgende Subunternehmer in einer Auftragskette. Angesichts des hohen Kosten- und Termindrucks in der Baubranche besteht das Risiko, dass es zu Verstössen gegen arbeits- und sozialversicherungsrechtliche Bestimmungen kommt. Damit verbunden sind nicht nur Qualitäts-, sondern auch Haftungs- und Reputationsrisiken. Allreal spricht sich dezidiert gegen Schwarzarbeit und Lohndumping aus und verpflichtet alle Auftragnehmer, sich lückenlos an die geltenden Bestimmungen zu halten.

Im Jahr 2020 wurden auf Allreal-Baustellen keine Verstösse registriert. Um das Risiko von Zuwiderhandlungen gegen das Entsendegesetz weiter zu minimieren, setzt das Unternehmen auf diverse Massnahmen. Dazu zählen beispielsweise strenge Vertragsbedingungen, eine Ausweispflicht für Bauhandwerker oder Zutrittskontrollen auf Grossbaustellen. Im Frühjahr 2017 hat Allreal das Programm Qualiconstruct ins Leben gerufen und arbeitet mit ausgewählten Unternehmen, welche sich durch einen besonderen Leistungsausweis bezüglich Qualität, Wirtschaftlichkeit, Bonität und Innovationskraft auszeichnen, besonders eng und partnerschaftlich zusammen. Mittlerweile sind rund 57 Unternehmen in 14 Arbeitsgattungen Teil dieses Programms.

Seit März 2020 arbeitet Allreal zudem mit dem paritätischen Informationssystem Allianz Bau (ISAB). Die datenbasierte elektronische Plattform wird von den grössten Sozialpartnern im Bauhaupt- und Ausbaugewerbe getragen und schafft grösstmögliche Transparenz über die Einhaltung der geltenden Mindestarbeitsbedingungen durch die Unternehmer. Allreal verpflichtet alle beauftragten Bauunternehmen, sich im ISAB zu registrieren.

Allreal vergab in der Berichtsperiode 99.7 Prozent der Arbeiten an in der Schweiz domizilierte Unternehmen und Lieferanten.

Vor Ort eingesetzte und über die gesamte Bauzeit auf der Baustelle anwesende Bauleiter von Allreal kontrollieren und steuern die Einhaltung der Normen und Gesetze sowie die Qualität der Ausführung.

Die unternehmenseigene Serviceorganisation stellt sicher, dass allfällige Mängel, die nach Übergabe des Bauobjekts an die Bauherrschaft oder die Eigentümer auftreten, schnell und unkompliziert behoben werden. Für die Administration der Mängelbehebung steht den Verantwortlichen eine eigens entwickelte, leistungsfähige Onlineplattform zur Verfügung. Durch die systematische Erfassung der

Mängel besteht zudem die Gewähr, dass allfällige Häufungen von Mängeln entdeckt und künftig bereits bei der Planung beachtet werden.

Im Rahmen einer im Vorjahr lancierten Initiative zur Überprüfung der eingekauften Unterhaltsdienstleistungen bei den Portfolioliegenschaften hat die Sparte Gebäudemanagement des Geschäftsfelds Immobilien im Laufe des Jahres 2020 zehn Verträge mit Facility-Management-Dienstleistern überprüft, aktualisiert und neu ausgeschrieben. Der Umfang beträgt rund CHF 1.96 Millionen jährlich wiederkehrende Grundleistungen. Das Ergebnis sind unter anderem detaillierte Nebenkostenabrechnungen mit grösstmöglicher Transparenz für die Kunden von Allreal sowie geringere Aufwendungen.

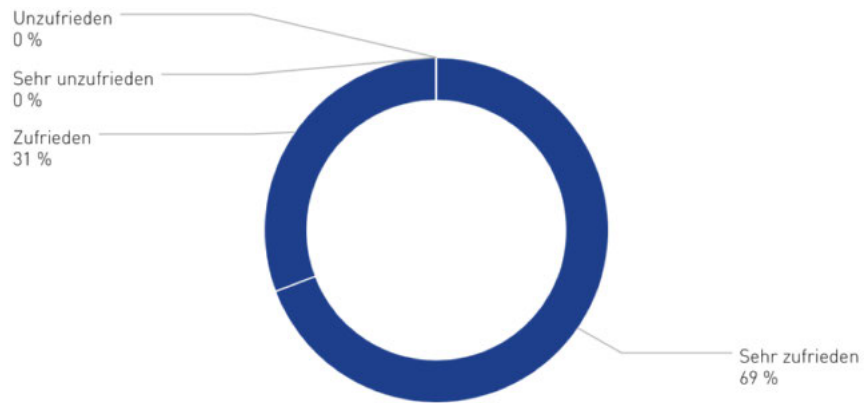
### Kundenumfragen

Sowohl Kunden, die von Allreal Wohneigentum erworben haben, wie auch eine Auswahl von Bauherrschaften von Drittprojekten erhalten nach Beendigung der Bauarbeiten die Möglichkeit, das Unternehmen anhand eines standardisierten Fragebogens zu bewerten und konkrete Verbesserungsvorschläge anzubringen. Während des Geschäftsjahres 2020 wurden 36 Fragebögen retourniert. In der Gesamtbeurteilung waren dabei 69 Prozent der Bauherrschaften von Drittprojekten mit Allreal «sehr zufrieden», die restlichen 31 Prozent «zufrieden». Von den Käufern von Wohneigentum würden 87 Prozent Allreal weiterempfehlen.

---

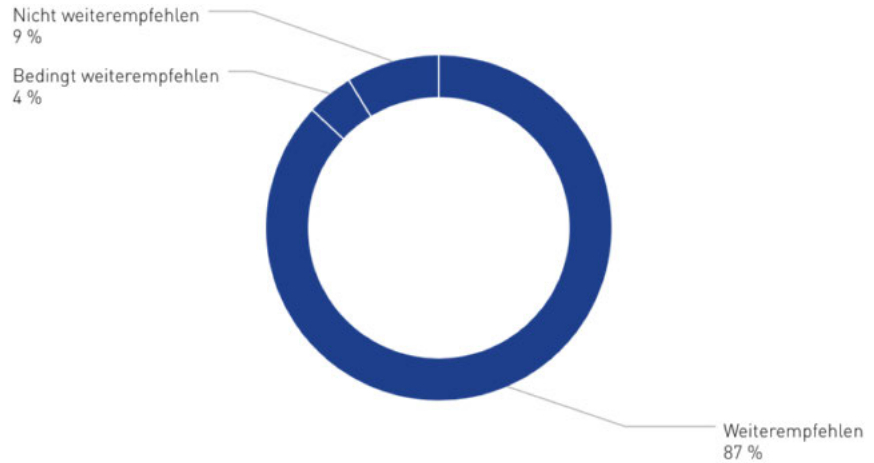
#### Kundenzufriedenheit Bauherrschaften von Drittprojekten

Bewertung / prozentualer Anteil



### Kundenzufriedenheit Käufer von Wohneigentum

Bewertung/prozentualer Anteil



Im Herbst 2020 hat die Sparte Bewirtschaftung des Geschäftsfelds Immobilien eine repräsentative Kundenumfrage bei Wohnungs- und Geschäftsmietern durchgeführt. Befragt wurden insgesamt 287 Mieter zur Dienstleistung der eigenen Bewirtschaftungseinheit wie auch von Allreal beauftragte externe Verwaltungen. Die Rücklaufquote der Fragebögen lag bei 33 Prozent.

Als Bewertungskriterien waren zehn Themen definiert. Bei einer Punkteskala von 1 bis 4 wurde im Durchschnitt über alle Themenbereiche ein erfreulicher Gesamtwert von 3.29 erreicht. Die Befragten hatten zudem die Möglichkeit, individuelle Anmerkungen anzubringen.

Die Umfrage lieferte wertvolle Hinweise für die weitere Verbesserung der Servicedienstleistungen. Die Resultate wurden detailliert mit den entsprechenden Teams besprochen und erforderliche Massnahmen eingeleitet.

Das überdurchschnittlich gute Abschneiden der eigenen Bewirtschaftungseinheit belegt, dass die Strategie eines möglichst hohen Anteils selbstverwalteter Liegenschaften sowohl für Kunden wie auch für Allreal ein Gewinn ist.

### Allreal Verhaltenskodex

GRI 205

Der für die gesamte Allreal-Gruppe verbindliche Verhaltenskodex beschreibt das von Mitarbeitenden und Geschäftspartnern erwartete Geschäftsgebaren und definiert damit einerseits die Leitplanken, die ohne Ausnahmen und Einschränkungen zu respektieren und mitzutragen sind. Andererseits sind auch die Sanktionen bei Verstößen festgehalten. Das eigenverantwortliche Einhalten ethischer Standards und das strikte Befolgen aller für das Unternehmen relevanten Gesetze bilden die Basis allen unternehmerischen Handelns.

Einmal jährlich werden die Mitarbeitenden von Allreal zu einem Thema aus dem Verhaltenskodex vertieft geschult. Die für das Jahr 2020 geplante Schulung zum Thema Mobbing und Diskriminierung musste coronabedingt auf das Folgejahr verschoben werden.

Im Rahmen der Überarbeitung des Verhaltenskodex im Jahr 2018 hat Allreal die folgenden Korruptionsrisiken als wesentlich definiert und berücksichtigt: Die Vergabe von Planer- und Subunternehmerleistungen, die Vergabe von Aufträgen für Bewirtschaftung und Facility Management, die Akquisition von Entwicklungsliegenschaften, die Akquisition von GU-/TU-Aufträgen und der Kauf/Verkauf von Renditeliegenschaften. Im selben Jahr wurde an der obligatorischen Schulung das Thema Korruption letztmals behandelt. Insgesamt 234 Personen oder 98 Prozent der Mitarbeitenden besuchten die Veranstaltung. Im Geschäftsjahr 2020 wurde kein Vorfall gemeldet, der den Verdacht von Korruption betraf.

PDF Verhaltenskodex:

[www.allreal.ch/nc/fileadmin/user\\_upload/redakteure/ueber\\_allreal/allreal-gruppe/allreal-verhaltenskodex.pdf](http://www.allreal.ch/nc/fileadmin/user_upload/redakteure/ueber_allreal/allreal-gruppe/allreal-verhaltenskodex.pdf)

### **Unabhängige externe Meldestelle**

GRI 307, 406, 418, 419

Sowohl Mitarbeitende als auch Dritte, die Verstösse gegen geltende Gesetze oder gegen den Verhaltenskodex feststellen oder vermuten, haben die Möglichkeit, dies einer unabhängigen externen Stelle zu melden. Die Meldung erfolgt dabei über ein im Allreal-Intranet und auf der Website des Unternehmens verfügbares Online-Formular. Die Anonymität von Hinweisgebern und der vertrauliche Umgang mit Informationen sind dank eines Drittanbieters in jedem Fall gewahrt. Die unabhängige externe Meldestelle stellt sicher, dass für einen Hinweisgeber aus der Kontaktaufnahme keinerlei Nachteile resultieren.

Als Ergänzung zur bestehenden unabhängigen externen Meldestelle, welche auch Dritten zur Verfügung steht, arbeitet Allreal seit dem vierten Quartal 2020 mit der [Fachstelle Mobbing und Belästigung](#) zusammen. Die Fachstelle berät Mitarbeitende wie auch die Gruppenleitung bei Anzeichen von Mobbing, sexueller Belästigung und Diskriminierung unter Wahrung der Anonymität. Eine Schulung der Mitarbeitenden ist für das Jahr 2021 geplant. In der Berichtsperiode wurden keine Verdachtsfälle von Mobbing, sexueller Belästigung oder Diskriminierung registriert.

Bezüglich Verletzungen des Schutzes von Kundendaten und der Diskriminierungsfreiheit wurden 2020 ebenfalls keine Verstösse gemeldet. Ebenso wenig wurde Allreal im Berichtszeitraum wegen Nichteinhaltung von Gesetzen und Vorschriften im sozialen oder wirtschaftlichen Bereich oder der Nichteinhaltung von Umweltschutzgesetzen sanktioniert oder gebüsst.