

Empfehlungen zu Homeoffice in der Immobilienwirtschaft



Inhalt

Editorial	5
1 Empfehlungen	8
1.1 Organisation und Kommunikation	8
1.2 Rechtliche Aspekte	16
1.3 Datenzugriff	20
2 Freiwilliges Schutzkonzept Bürobetrieb Immobilienwirtschaft (Ausnahmen von der Homeoffice-Pflicht)	26
3 Muster IT-Nutzungsrichtlinien	28

Editorial



Dieter Beeler
Präsident SVIT Zürich



Pascal Stutz
CEO SVIT Zürich

Geschätzte Mitglieder

Homeoffice ist während der Pandemie ein fester Bestandteil des Geschäftsalltags geworden. Das ist alles andere als selbstverständlich. Unternehmen haben innert kürzester Zeit neue Technologien absorbiert, Abläufe angepasst und neue Routinen für die Zusammenarbeit entwickelt. In der Ausnahmesituation haben Mitarbeitende und Führungskräfte bewiesen, dass sie ihre Jobs auch aus der Distanz erledigen können.

Deshalb stellt sich heute nicht nur die Frage, wie Homeoffice funktioniert, sondern auch, welche Rolle das Büro in Zukunft spielen soll. Braucht es Präsenzzeiten? Sollen Mitarbeitende selbst bestimmen können, wo sie arbeiten? Soll Flexibilität auf Homeoffice oder auf das standortunabhängige mobile Arbeiten ausgerichtet werden? Was braucht es, damit Flexibilität langfristig funktioniert?

Mit den «Empfehlungen zu Homeoffice in der Immobilienwirtschaft» möchte der SVIT Zürich seine Mitglieder dabei unterstützen, ihren Weg aus dem Lockdown in die neue Normalität zu definieren.

Die Empfehlungen richten sich primär an Entscheidungsträger und Führungspersonen. Denn die Umstellung auf Homeoffice bedeutet einen Paradigmenwechsel: Büros werden leerer, niederschwellige Kontakte und der informelle Austausch gehen zurück, Teams müssen sich neu organisie-

ren und Führungskräfte müssen häufiger aus der Distanz motivieren, inspirieren und kontrollieren. Es stellen sich juristische Fragen und Fragen der Digitalisierung.

Die Empfehlungen sind zusammen mit ausgewiesenen Fachleuten zu den Bereichen «Organisation und Kommunikation», «Rechtliche Aspekte» sowie «Datenzugriff und Cyber Security» erarbeitet worden. Sie stützen sich auf Erkenntnisse aus der Befragung «Homeoffice in der Immobilienwirtschaft», des SVIT Zürich vom Herbst 2020, sowie auf Inputs aus sechs Brown-Bag-Meetings, die der SVIT Zürich im Januar und Februar 2021 mit interessierten Mitgliedern durchgeführt hat. In diesen Meetings wurden die Thesen der Experten hinterfragt und mit eigener Praxiserfahrung ergänzt. Die Teilnehmenden seien hier ausdrücklich verdankt.

Wir wünschen Ihnen eine inspirierende Lektüre.

Zürich, März 2021



Umfrage Homeoffice



1 Empfehlungen

1.1 Organisation und Kommunikation

Dr. Christian Brüttsch unterstützt Unternehmen bei der Entwicklung und Umsetzung von transformativen Strategien. Er ist Inhaber des Beratungsbüros Stratcraft.

Dr. Joëlle Zimmerli führt das Planungs- und Entwicklungsbüro Zimraum. Sie berät Akteure der Wohnungswirtschaft zu Nutzungsthemen und forscht zu Demografie und Wohnungsmarkt.



Dr. Joëlle Zimmerli



Dr. Christian Brüttsch

Während der Pandemie haben viele Unternehmen Erfahrungen mit Remote Working gesammelt. Welche Lehren daraus gezogen werden können, ist heute noch unklar. Klar ist, dass der weitere Umgang mit flexiblen Arbeitsmodellen Entscheidungsträger mit ähnlichen Fragen konfrontieren wie bei der Digitalisierung: Wollen wir Entwicklungen abwarten oder gestalten? Wieviel wollen wir in Flexibilität investieren? Müssen wir unser Geschäftsmodell überdenken?

Das Kapitel Organisation und Kommunikation bietet eine Hilfestellung zu vier Themen:

- Orientierungspunkte: Was wissen wir aus der Forschung und unserer Befragung
- Arbeitsformen: Wie können wir die Regeln für die Zusammenarbeit neu schreiben
- Firmenkultur: Wie schützen wir, was eine Firma ausmacht und zusammenhält
- Leadership: Wie schaffen wir Perspektiven, mit Blick auf Onboarding, Karriereplanung und Change Management

Orientierungspunkte

Definitionen

Es gibt zwei Formen von Remote Working:

Homeoffice: Mitarbeitende arbeiten an bestimmten Tagen oder in bestimmten Situationen von zuhause. Sie sparen sich den Pendelweg, können den Arbeitstag flexibler gestalten und neben der Arbeit auch Haushalts- und Betreuungsaufgaben nachgehen. Zu den grössten Herausforderungen gehört das Einrichten eines richtigen (ergonomischen) Arbeitsplatzes und die Abgrenzung zwischen Beruflichem und Privatem.

Mobiles Arbeiten: Mitarbeitende erledigen ihren Job an unterschiedlichen Standorten oder unterwegs, z.B. im Homeoffice, in einem Co-Working Space, in einem Café oder im Zug. Zu den grössten Herausforderungen gehört hier, Arbeitsabläufe und -prozesse konsequent auf die standortunabhängige Zusammenarbeit auszurichten.

Chancen und Risiken flexibler Arbeitsmodelle

Homeoffice und mobiles Arbeiten können die Mitarbeiterzufriedenheit erhöhen, die Produktivität steigern und den Raumbedarf reduzieren. Flexible Arbeitsmodelle können aber auch den betrieblichen Zusammenhalt schwächen, die Firmenkultur aushöhlen und das Onboarding neuer Mitarbeitender und die Karriereplanung erschweren.

Mit der Wahl einer Remote Working Strategie entscheiden Unternehmen, wie sie Güterabwägungen gewichten und Zielkonflikte lösen. Wir unterscheiden zwischen fünf Profilen:

«Unwillige» sehen ihre Mitarbeitenden am liebsten im Büro oder beim Kunden und tolerieren Remote Working nur in Ausnahmefällen.

«Flexible» ermöglichen ihren Mitarbeitenden Zeit im Homeoffice, verstehen das Büro aber weiterhin als Herz der Firma.

«Institutionalisierte» richten Abläufe und Prozesse konsequent auf standortunabhängiges und mobiles Arbeiten aus. Sie machen Büro-Alternativen zum Pflichtprogramm.

«Virtuelle» nutzen die Büroräumlichkeiten nur noch sporadisch und organisieren die Zusammenarbeit in der Firma und mit Dritten online.

«Unentschlossene» wollen sich zuerst ein klareres Bild von den Chancen und Risiken flexibler Arbeitsmodelle machen.

Erwartungen an flexible Arbeitsmodelle

Wie gut Remote Working-Strategien funktionieren, hängt auch davon ab, wie gut sie die Erwartungen von Mitarbeitenden reflektieren. Unsere Befragung von knapp 1000 Arbeitstätigen in der Immobilienwirtschaft bestätigt, dass Homeoffice beliebt ist.

Sie zeigt aber auch, dass es der grossen Mehrheit um Flexibilität geht und fast niemand ganz aufs Büro verzichten möchte: rund 10% können oder wollen nicht ins Homeoffice, 40% wollen nur sporadisch zu Hause arbeiten, etwa ein Drittel möchte rund zwei Tage pro Woche nicht im Büro sein.

Eine Auswertung nach Standortgrösse zeigt, dass in kleineren Unternehmen eine klare Mehrheit nur sporadisch oder gar nicht zuhause arbeiten möchte. Der Wunsch nach Flexibilität hängt auch mit den Arbeitsbedingungen zusammen: Wer im Grossraumbüro oder ohne festen Arbeitsplatz arbeitet, möchte eher tageweise ins Homeoffice, wer in kleineren Büros arbeitet sucht eher Flexibilität.

Schliesslich zeigt die Befragung, dass die grosse Mehrheit der Befragten mit der Umsetzung flexibler Arbeitsmodelle während des (ersten) Lockdowns eher oder sehr zufrieden war. Trotzdem haben vor allem Führungskräfte und Entscheidungsträger Bedenken zu Organisationsthemen wie z.B. der Kommunikation im Team, insbesondere in kleinen bis mittelgrossen Unternehmen bzw. an Standorten mit weniger als 10 Mitarbeitenden.

Checkliste

- Wir haben in der Firma/im Team unsere Erfahrungen und Erwartungen diskutiert.
- Wir haben die Chancen und Risiken unterschiedlicher Remote-Working Strategien analysiert und uns auf ein Profil geeinigt.
- Wir haben unser Remote-Working-Ziel festgelegt und wissen, ob wir prioritär das Homeoffice ausbauen oder das standortunabhängige Arbeiten ermöglichen wollen.

Flexibilität regeln: Klarheit schaffen und Augenmass behalten

Herausforderung

Flexibilität kann zu Missverständnissen führen. Deshalb brauchen Homeoffice und mobiles Arbeiten klare Regeln:

- Wer hat (wann) Anspruch auf Home- oder Mobile-Office, wer muss (wann) im Büro sein?
- Welche Anforderungen gelten im Home- oder Mobile-Office, wie wird Leistung gemessen?
- Wie werden Home- oder Mobile-Office unterstützt, wofür sind Mitarbeitende selbst verantwortlich?
- Wie wird der Unternehmensnutzen der Flexibilität gemessen, wann werden Home- oder Mobile-Office-Regeln angepasst?

Umsetzung

Inhalt, Umfang und Detaillierungsgrad der Remote Working-Regeln sollte sich an der Firmenkultur orientieren und zu mehr Eigenverantwortung motivieren. Weiter sollten die Regeln die vielen offenen Fragen zu den Langzeitfolgen flexibler Arbeitsformen thematisieren und den Rahmen für zukünftige Anpassungen abstecken.

Firmen, die viel informell regeln, sollten klare Grundsätze formulieren, die Mitarbeitende einfach anwenden können. Firmen mit umfangreichen Mitarbeiterhandbüchern sollten auf allgemein formulierte Grundsätze verweisen, die aufzeigen, wie Remote Working-Regeln zusammenspielen. In der Regel lohnt es sich, Mitarbeitende bei der Formulierung der Grundsätze zu konsultieren.

Weil unklar ist, wie gut sich flexible Arbeitsformen im «normalen» Alltag nach der Pandemie bewähren, sollten Remote Working-Regeln auch dem Erwartungsmanagement dienen. Damit Mitarbeitende antizipieren können, weshalb Flexibilität ausgebaut oder eingeschränkt wird, sollte sie an messbare Erfolgskriterien wie Kundenzufriedenheit und Unternehmenserfolg geknüpft werden.

Kommunikation

Regeln werden internalisiert, wenn sie richtig kommuniziert und in passende Anreizstrukturen integriert werden:

- Regeln so formulieren, dass Homeoffice und mobiles Arbeiten nicht als Privilegien, sondern als Funktion von Geschäftsabläufen definiert werden.
- Performance-Metriken darauf ausrichten, dass sie den Einfluss von Homeoffice und mobilem Arbeiten auf die Kundenzufriedenheit und die Produktivität messen.
- Verständlich aufzeigen, wie sich Büroarbeit, Homeoffice und mobiles Arbeiten ergänzen und wie die Zusammenarbeit funktioniert, wenn nicht

alles so läuft, wie geplant.

- Transparent informieren, wie die Einhaltung der Anforderungen und Auflagen geprüft wird und welche Verhaltensmuster sanktioniert werden.

Vorgesetzte und Mitarbeitende

Flexible Arbeitsmodelle können zur Belastung werden. Damit Flexibilität für Vorgesetzte und Mitarbeitende funktioniert, gilt es einfache Grundsätze zu beachten:

- Flexibilität braucht gegenseitiges Verständnis: Vorgesetzte akzeptieren, dass sich Mitarbeitende zu Hause schlechter von der Arbeit abgrenzen können, Mitarbeitende akzeptieren, dass Vorgesetzte auch Kontrollaufgaben haben.
- Flexibilität braucht Augenmass: Arbeitnehmer sollten die Flexibilität nicht überstrapazieren, Vorgesetzte den Kontrollverlust nicht überkompensieren.
- Flexibilität erfordert Prinzipien: Remote Working-Abmachungen beruhen nicht auf individuellen Aushandlungen, sondern auf allgemeinen Grundsätzen.

Zitate aus der Praxis:

«Wir haben Homeoffice vor zehn Jahren eingeführt, und zwar in allen Bereichen, in denen es möglich ist. Das Einzige, was wir geregelt haben, ist die Erreichbarkeit der Mitarbeitenden. Sie müssen innerhalb einer bestimmten Zeit auf Anfragen reagieren».

«Wir haben Homeoffice kurz vor Corona eingeführt. Wir wollten, dass Mitarbeitende Arbeiten, die im Grossraumbüro mühsam sind, im Homeoffice erledigen können. Dazu haben wir Guidelines entwickelt, die festhalten, welche Arbeiten sich fürs Homeoffice eignen und welche nicht.»

«Wir haben unsere Homeoffice-Regeln in den Teams auf Basis eines Entwurfs diskutiert. So

kamen praktische Inputs dazu. Anschliessend gingen sie in der Abteilung in Zirkulation.»

«Wir haben diverse Weisungen fürs Homeoffice entwickelt: Kilometerentschädigungen werden vom Hauptsitz aus berechnet, das Zeiterfassungssystem wird tagaktuell geführt, private Termine und Absenzen während der normalen Bürozeiten werden im Outlook eingetragen. Das Prinzip ist immer das gleiche: was im Büro gilt, gilt auch im Homeoffice.»

«Wir haben von Anfang an klar kommuniziert, dass das Homeoffice nicht auf Kosten der Kunden gehen darf. Deshalb analysieren wir bei der Erhebung der Kundenzufriedenheit, ob wir unsere Homeoffice-Regeln anpassen müssen.»

Checkliste

- Anspruch definiert: Mitarbeitende wissen, wer wann im Büro sein muss und in welchem Rahmen Flexibilität möglich ist.
- Anforderungen definiert: Mitarbeitende wissen, was von ihnen erwartet wird, wenn sie nicht im Büro arbeiten.
- Unterstützungsleistungen definiert: Mitarbeitende wissen, was die Firma leistet und worum sie sich selbst kümmern müssen.
- Unternehmensnutzen definiert: Mitarbeitende wissen, wie der Nutzen von Flexibilität gemessen wird.

Sozialkapital bewahren: Zusammenhalt fördern und Vertrauen schaffen

Herausforderungen

Flexible Arbeitsmodelle leben vom Sozialkapital einer Firma: dem gegenseitigen Vertrauen, dem informellen Informations- und Wissensaustausch und dem Gemeinschaftssinn. Damit sich dieses Sozialkapital erneuern kann, muss die Organisationsentwicklung den Zusammenhalt fördern:

- Welche Arbeiten und Aktivitäten sollen gemeinsam im Büro erledigt werden, was geht auch allein aus der Distanz?
- Was müssen Büros leisten, damit Mitarbeitende gut und gerne zusammenarbeiten, wenn sie vor Ort sind?
- Wie sollen sich Mitarbeitende mit unterschiedlichen Arbeitsmodellen und Pensen abseits des Büros miteinander vernetzen?
- Wie können Insider/Outsider-Dynamiken minimiert werden, wie lässt sich verhindern, dass Abstand zur Entfremdung führt?

Umsetzung

Sozialkapital erneuert sich nicht von selbst. Je weniger informelle Kontakte zwischen Mitarbeitenden bestehen, desto höher werden die Hürden, ungefragt Informationen und Wissen zu teilen. Wenn der spontane Austausch wegfällt, können sich Insider/Outsider-Dynamiken verschärfen. «Intransparente» Entschiede werden hinterfragt, gemeinsame Ziele rücken in den Hintergrund.

Wieviel Firmen in ihr Sozialkapital investieren sollen, hängt davon ab, wie wichtig der Zusammenhalt für ihr Geschäftsmodell ist.

Bei Unternehmen, die erfolgreich sind, weil jeder weiss, was er zu tun hat und bei denen die informelle Zusammenarbeit eine untergeordnete Rolle spielt, reichen Gelegenheiten für den sozialen Austausch sowie Büroräumlichkeiten, die auf effizientes Arbeiten ausgerichtet sind.

Unternehmen, deren Erfolg darauf beruht, dass sich die Mitarbeitenden kennen, vertrauen und gegenseitig informieren und unterstützen, müssen Flexibilität einschränken, Mitarbeitende mit unterschiedlichen Präsenz-Routinen vernetzen, Gelegenheiten für den informellen Austausch schaffen und ihre Büros so gestalten, dass sie die Zusammenarbeit und Zusammenhalt fördern

Kommunikation

Um Sozialkapital zu erneuern, müssen Firmen Insider/Outsider-Dynamiken minimieren. Führungskräfte müssen klar signalisieren, welche Aufgaben die gemeinsame Anwesenheit erfordern, was virtuell gelöst werden kann und wo ihnen der niederschwellige und informelle Austausch besonders wichtig ist.

- Festlegen, welche Kommunikationskanäle in welchen Situationen angemessen sind und wann es einen informellen Rahmen braucht.
- Bei sensiblen Themen hybride Konstellationen vermeiden, bei denen einzelne Teilnehmende virtuell zugeschaltet werden und wenig von dem mitbekommen, was im Raum passiert.
- Online-Kommunikationsmöglichkeiten bewusst und eher sparsam einsetzen und damit die «Angst, etwas zu verpassen» und unnötige online-Meetings reduzieren.

Vorgesetzte und Mitarbeitende

Räumliche Distanz kann zu sozialem Abstand und Entfremdung führen. Damit Vorgesetzte den Bezug zu ihren Mitarbeitern behalten und der Austausch innerhalb und zwischen Teams funktioniert, gilt es einfache Grundsätze zu beachten:

- Vertrauen erfordert Kommunikation: Vorgesetzte und Mitarbeitende definieren möglichst verbindliche Präsenz-, Online und Offline-Zeiten.
- Vertrauen erfordert gemeinsame Nenner: Vorgesetzte und Mitarbeitende formulieren klar, was sie voneinander erwarten.
- Vertrauen erfordert Transparenz: Vorgesetzte und Mitarbeitende sorgen dafür, dass Informationen fliessen und Entscheidungen nachvollziehbar sind.

Checkliste

- Grenzen der Flexibilität definiert: Entscheidungsträger haben festgelegt, was gemeinsam im Büro erledigt wird.
- Anspruch an Büros definiert: Entscheidungsträger haben das Bürokonzept und auf das Remote Working-Modell abgestimmt.
- Austauschgefässe definiert: Entscheidungsträger haben Formate definiert, die den informellen Austausch in der Firma sicherstellt.

Zitate aus der Praxis:

«Ein bis zwei Tage Homeoffice pro Woche ist kein Problem. Mehr würde die Unternehmenskultur und unser Geschäftsmodell kaputt machen.»

«Die informelle Kommunikation funktioniert mit dem Homeoffice viel schlechter. Wenn 20 Leute täglich Marktkontakte haben, bringen sie die Informationen ins Büro. Man redet an der Kaffeemaschine darüber. Man hört mit, ob man will oder nicht. Im Homeoffice funktioniert diese Wissensvermittlung nicht mehr.»

«Mit dem Homeoffice braucht es mehr Fixpunkte in der Agenda, z.B. gemeinsame virtuelle Kaffeepausen, häufigere GL- und Team-Sitzungen und Mitarbeiter-Gespräche. Man muss alles organisieren, Führungskräfte verbringen viel mehr Zeit mit dem Koordinieren.»

«Wir machen in unserem Team jeden Morgen einen 10-minütigen Kickoff-Call, und zwar in Bürobekleidung. Dabei besprechen wir, was gerade läuft und wo wir anstehen. Daneben gibt es einen wöchentlichen Jour Fix mit jedem Mitarbeiter.»

Perspektiven schaffen: Wissen vermitteln, Karrieren ermöglichen

Herausforderungen

Flexibilität schafft viele Freiheiten. Sie erschwert aber auch die Karriereplanung und kann zu Ungleichheit und Verunsicherung führen. Damit Flexibilität für alle Mitarbeitenden funktioniert, gilt es Perspektiven zu schaffen:

- Wie können Recruiting und Onboarding gestaltet werden, damit neue Mitarbeitende von der Erfahrung ihrer Kolleginnen und Kollegen profitieren?
- Wie können Talente auch auf Distanz erkannt und gefördert werden?
- Wie kann Chancengleichheit langfristig sichergestellt werden?
- Wie kann Flexibilität mit Job-Sicherheit verknüpft werden?

Umsetzung

Flexible Arbeitsmodelle stellen hohe Anforderungen an die Personalentwicklung: neue Mitarbeitende brauchen ein Umfeld, in dem sie sich einarbeiten

und orientieren können. Wissen und Talente dürfen nicht im Homeoffice verschwinden. Ziele müssen klar definiert und Leistungen transparent erfasst und angemessen honoriert werden. Akzeptierte Routinen dürfen nicht zum Karrierekiller werden.

Für das Onboarding und die Talentförderung bieten sich gemeinsame Fix-Tage und Mentoring-Systeme an. Letztere müssen sicherstellen, dass Wissenstransfers und Karrierechancen nicht von der «Götti-Lotterie» abhängen. Weiter ist darauf zu achten, dass Homeoffice-Optionen nicht primär von Mitarbeitenden mit Haushalts- und Betreuungsaufgaben in Anspruch genommen werden. Schliesslich sollten Mitarbeitenden, die lieber im Büro arbeiten, keine besonderen Vorteile gewährt werden.

Damit Flexibilität langfristig funktioniert, muss das «Aus den Augen, aus dem Sinn»-Prinzip ausgehebelt werden: Jobperspektiven und Jobsicherheit dürfen nicht davon abhängig sein, wie viel oder wie wenig Zeit Mitarbeitende in der Gegenwart ihrer Vorgesetzten bzw. im Büro verbringen. Dazu gehört auch, dass Firmen offen darüber sprechen, wie

Zitate aus der Praxis:

«Der Wissenstransfer auf Distanz braucht mehr Zeit und mehr Aufmerksamkeit. Mitarbeitende müssen explizit angewiesen werden, neue Kolleginnen und Kollegen einzuarbeiten oder ihr Wissen zu teilen.»

«Aus der Distanz ist es schwierig einzuschätzen, wo es Probleme gibt. Wichtig ist, den Kontakt zu behalten und sich auf den Output zu konzentrieren: wo will man hin, wo steht man? So merkt man, wenn jemand ansteht.»

«Einige unserer erfahrensten Mitarbeitenden würden am liebsten nur noch im Homeoffice arbeiten. Das akzeptieren wir nicht, weil Jungen und Ambitionierten damit eine wichtige Ressource entgeht.»

«Bei uns wollten vor allem junge Mütter im Homeoffice bleiben. Damit sie den Anschluss nicht verlieren, haben wir einen Jour Fix eingeführt, an dem das ganze Team im Büro sein muss. Wir haben in Mitarbeitergesprächen auch darauf hingewiesen, dass Karrieren aus dem Homeoffice schwierig sind.»

«Im Unternehmen gab es grosse Unterschiede, wer ins Homeoffice wollte, viele haben sich geweigert. Nach dem ersten Lockdown haben die meisten ihre Meinung geändert. Sie haben die Vorteile erkannt.»

«Nachdem wir gesehen haben, wie gut die Zusammenarbeit auf Distanz funktioniert, haben wir beschlossen, einen Fachspezialisten im Ausland anzustellen. Das hat für Unruhe gesorgt.»

man Probleme löst und Unterstützung erhält.

Kommunikation

Um Perspektiven zu schaffen, müssen Unternehmen klar und verbindlich kommunizieren, wie Karrieren mit mehr Distanz funktionieren, und dass Homeoffice nicht der erste Schritt zum Outsourcing oder Offshoring ist:

- Den Erfahrungsaustausch zwischen Mitarbeitenden fördern und Anreize für den Wissenstransfer schaffen.
- Aufzeigen, wie Karrieren mit flexiblen Arbeitsmodellen möglich sind und wie wichtig Eigeninitiative ist.
- Bedeutung von Outsourcing und Offshoring-Optionen in flexiblen Arbeitsmodellen thematisieren.

Vorgesetzte und Mitarbeitende

Informationsasymmetrien können zu Frustration führen. Um Spannungen zwischen vermeintlichen Insidern und Outsidern zu reduzieren, sollten Vorgesetzte und Angestellte einfache Grundsätze beachten:

- Wissen und Erfahrung gehören in die Firma: Mitarbeitende mit viel Erfahrung, die es sich

leisten können, zu Hause zu arbeiten, sollten genügend Zeit im Büro verbringen.

- Flexibilität darf nicht zum Nachteil werden: Mitarbeitende mit Haushalts- und Betreuungsaufgaben sollten genügend Zeit im Büro verbringen.
- Leistung muss möglichst objektiv messbar sein: Um die Mitarbeiterentwicklung aus Distanz zu beurteilen, müssen Leistungen auf klar definierte Ziele ausgerichtet werden.
- Flexibilität ist kein Selbstläufer: Damit Firmen und Mitarbeitende auch mit mehr Distanz Erfolg haben, braucht es Goodwill und Effort von allen Seiten.

Checkliste

- Onboarding-Prozesse definiert: Führungspersonen stellen sicher, dass neue Mitarbeitende eingearbeitet werden.
- Leistungsanforderungen definiert: Führungspersonen stellen sicher, dass Mitarbeitende klare Ziele haben und an der Zielerreichung gemessen werden.
- Karrierepfade definiert: Führungspersonen sorgen dafür, dass Talente mit flexiblen Arbeitsmodellen weiterkommen.



1.2 Rechtliche Aspekte

Giuseppe Mongiovi ist Rechtsanwalt und Notar im Kanton Glarus mit Büros in Zürich und Glarus. Er ist seit zehn Jahren als Partner bei Erne Meier Mongiovi tätig und befasst sich vorwiegend mit Vertrags- und Gesellschaftsrecht. Giuseppe Mongiovi ist beratend und prozessierend tätig.



Giuseppe Mongiovi

Anwendbarkeit des Obligationenrechts und der arbeitsgesetzlichen Bestimmungen

Arbeitnehmer, die im Homeoffice tätig werden, verlagern ihren Arbeitsplatz regelmässig von den Räumlichkeiten des Arbeitgebers an einen anderen Ort. Weder das Obligationenrecht noch das Arbeitsgesetz erwähnen die Arbeitsform des Homeoffice ausdrücklich. Deshalb werden die geltenden Bestimmungen dieser beiden Gesetze in Analogie für die Homeoffice-Arbeit beigezogen. Höchstrichterlich Rechtsprechung zum Thema ist noch wenig ergangen. Im Homeoffice gelten dieselben rechtlichen Grundlagen aus dem Obligationenrecht und dem Arbeitsgesetz genauso wie am Arbeitsplatz.

Wo ist Homeoffice?

Setzen Sie sich mit der Frage auseinander, ob Homeoffice Arbeit von Zuhause bedeutet oder damit allgemein mobile Arbeit gemeint ist (z.B. in einem Café, im Ferienhaus, im Hotel, im Ausland usw.). Will der Arbeitgeber (z.B. aus Diskretions- und Regulierungsgründen) verbieten, dass der Arbeitnehmer ausserhalb seines Zuhauses arbeitet, hält er dies idealerweise in einer schriftlichen Weisung fest.

Homeoffice als Recht des Arbeitnehmers?

Der Arbeitnehmer hat grundsätzlich keinen Anspruch, im Homeoffice zu arbeiten (vorbehalten bleiben anderslautende arbeitsvertragliche Abmachungen). Umgekehrt kann der Arbeitgeber vom Arbeitnehmer nicht grundlos verlangen, dass dieser im Homeoffice arbeiten und dafür seine Arbeitsmittel und Räumlichkeiten verwenden muss. Eine Ausnahme von dieser Regel können die Verordnungen im Zusammenhang mit den Massnahmen zur Bekämpfung des Coronavirus darstellen (z.B. bei besonders gefährdeten Personen).

Will ein Arbeitgeber bestimmen, unter welchen Bedingungen Homeoffice erlaubt ist und welche Regeln im Homeoffice speziell einzuhalten sind, kann er dies im Arbeitsvertrag regeln oder dafür ein schriftliches Reglement oder eine Weisung erlassen.

Aufgrund der aktuell gültigen Covid-19-Verordnung 3 sind Arbeitgeber gut beraten, pro Arbeitnehmer schriftlich festzuhalten, dass er dem Arbeitnehmer Homeoffice-Arbeit angeboten hat bzw. aus welchen konkreten Gründen keine Homeoffice-Arbeit möglich ist.

Die (überbewertete) Frage nach der Auslagenentschädigung für Homeoffice-Arbeit

Diese Frage wird kontrovers diskutiert. Im Grundsatz gilt: Der Arbeitnehmer hat Anspruch auf eine Homeoffice-Entschädigung für die berufsnotwendigen Auslagen (dazu können beispielsweise Arbeitsplatzeinrichtungs-, Miet-, Strom- oder Internetkosten zählen), sofern ihm die Arbeitgeberin keinen Arbeitsplatz zur Verfügung stellt und er deshalb im Homeoffice tätig sein muss. Ist die Tätigkeit im Homeoffice für den Arbeitnehmer freiwillig und stellt der Arbeitgeber dem Arbeitnehmer in den eigenen Räumlichkeiten einen Arbeitsplatz zur Verfügung, ist grundsätzlich keine Homeoffice-Entschädigung geschuldet.

Eine Ausnahme von dieser Regel bildet die aktuelle Verordnung im Zusammenhang mit den Massnahmen zur Bekämpfung des Coronavirus, wonach für die gestützt auf diese Verordnung des Bundesrates

angeordnete Erfüllung der Arbeitsverpflichtung von zu Hause aus dem Arbeitnehmer keine Auslagenentschädigungen geschuldet sein soll (ob diese Regelung einer gerichtlichen Beurteilung standhält, ist fraglich; dieser Aspekt wird zurzeit kontrovers diskutiert).

Proaktive Arbeitgeber, deren Arbeitnehmer oft im Homeoffice arbeiten, regeln idealerweise allfällige Entschädigung für berufsnotwendigen Auslagen für die Tätigkeit im Homeoffice in einem Reglement oder im Arbeitsvertrag.

Schafft der Arbeitgeber für den Arbeitnehmer Arbeitsgeräte für die Tätigkeit im Homeoffice an (und bezahlt diese auch), bleiben die Arbeitsgeräte Eigentum des Arbeitgebers und müssen diesem spätestens bei Beendigung des Arbeitsvertrages zurückgegeben werden.

Beachtung des Gesundheitsschutzes auch im Homeoffice

Der Arbeitgeber muss mit Hilfe des Arbeitnehmers sicherstellen, dass die Arbeitsplatzanforderungen erfüllt sind, insbesondere:

- genügend Tageslicht
- Mindestgrundfläche
- Abgrenzungsmöglichkeiten
- ergonomisch und hygienisch gute Arbeitsbedingungen
- Vermeidung von übermässig starker oder allzu einseitiger Beanspruchung
- Möglichkeit, die Arbeit geeignet zu organisieren

Können diese Arbeitsplatzanforderungen im Einzelfall nicht eingehalten werden, darf der Arbeitnehmer nicht im Homeoffice arbeiten.

Klären Sie die Einhaltung des Gesundheitsschutzes mit dem jeweiligen Arbeitnehmer vorgängig ab und lassen Sie sich vom Arbeitnehmer idealerweise unterschrieben bestätigen, dass im Homeoffice die Anforderungen an den Gesundheitsschutz eingehalten sind und er allfällige Veränderungen von sich aus dem Arbeitgeber meldet.

Homeoffice ≠ absolute Flexibilität

Der Arbeitgeber muss die Einhaltung der Arbeitszeiten sowie des Verbots der Nacht- und Sonntagsarbeit gemäss Arbeitsgesetz sicherstellen (Art. 10 Abs. 1 Arbeitsgesetz: Die Arbeit von 6 Uhr bis 20 Uhr gilt als Tagesarbeit, die Arbeit von 20 Uhr bis 23 Uhr ist Abendarbeit. Tages- und Abendarbeit sind bewilligungsfrei. Nachtarbeit ist von 23 Uhr bis 6 Uhr grundsätzlich nur mit einer Bewilligung zulässig).

Der Arbeitnehmer ist auch im Homeoffice zur Erfassung der Arbeitszeit verpflichtet, sofern sie von dieser Pflicht nicht von Gesetzes wegen befreit ist. Der Arbeitgeber soll die Einhaltung der Arbeitszeiten und das Verbot der Nacht- und Sonntagsarbeit proaktiv beobachten und rapportieren sowie in begründeten Fällen (z.B. ein Arbeitnehmer schreibt regelmässig zwischen 23 und 6 Uhr geschäftliche E-Mail-Nachrichten usw.) intervenieren und den Arbeitnehmer abmahnen und ihn an die Einhaltung der entsprechenden gesetzlichen Bestimmungen erinnern. Nötigenfalls muss der Arbeitgeber den technischen Zugriff auf die Arbeitssysteme für gewisse Zeiten sperren oder den Arbeitnehmer anweisen, die Tätigkeit im Homeoffice zu beenden.

Der Arbeitgeber darf zudem den Arbeitnehmer anweisen, an den üblichen Bürozeiten zu arbeiten, um für Kunden erreichbar zu sein.

Hinsichtlich der Überstunden gilt auch bei Homeoffice Arbeit der Grundsatz, dass nur angeordnete Überstunden zu entschädigen sind. Da die Kontrolle bei Homeoffice naturgemäss schwieriger ist als am Arbeitsplatz beim Arbeitgeber, sollte dem Thema Überstunden eine besondere Beachtung geschenkt werden. Es lohnt sich, dieses Thema proaktiv anzusprechen und nach Möglichkeiten Überstunden zu vermeiden oder aber Überstunden ausdrücklich anzuordnen und zu rapportieren.

Datenschutz gilt auch (und insbesondere) im Homeoffice

Arbeitnehmer muss Datenschutzbestimmungen auch bei der Tätigkeit im Homeoffice einhalten, so dass insbesondere Berufs- und Geschäftsgeheim-

nisse geschützt bleiben. Vertrauliche Informationen und Unterlagen sind vom Arbeitnehmer auch im Homeoffice so zu schützen, dass Dritte – dazu gehören auch Familienangehörige und Lebenspartner – keinen Einblick und keinen Zugriff erhalten. Da im Homeoffice oft Drittpersonen anwesend sind, muss vom Arbeitnehmer eine erhöhte Vorsicht verlangt werden (Sperrung des Arbeitsgeräts, wenn man den Arbeitsplatz auch für kurze Zeit verlässt; Wegsperrung von Geschäftsunterlagen; Entsorgung von Geschäftsunterlagen im Büro). Erhöhte Anforderungen an den Datenschutz und die Diskretion gelten auch dann, wenn der Arbeitnehmer nicht nur Zuhause, sondern an anderen (z.B. öffentlichen) Orten arbeiten darf.

Der Arbeitgeber ist verantwortlich für die technischen und organisatorischen Schutzmassnahmen zur Einhaltung des Datenschutzes und der Datensicherheit. Es ist auch empfehlenswert, eine interne Weisung betreffend Datenschutz und Datensicherheit bei der Tätigkeit im Homeoffice zu erlassen. Nötigenfalls und je nach Geschäftsart ist es angezeigt, die Nutzung von privaten Arbeitsgeräten für geschäftliche Zwecke zu verbieten (dann muss der Arbeitgeber das Arbeitsgerät zur Verfügung stellen).

Denken Sie auch den Versicherungsschutz

Arbeitnehmer mit einem Anstellungsverhältnis von mehr als acht Stunden pro Woche sind regelmässig beim Arbeitgeber gegen Berufs- sowie Nichtberufsunfälle versichert, weshalb eine zusätzliche Versicherungsdeckung nicht nötig ist.

Erbringt der Arbeitnehmer (mit Zustimmung des Arbeitgebers) seine Arbeitspflicht im Ausland, kann bei einigen Versicherungen eine zusätzliche Deckung nötig werden.

Sind gewisse betriebliche Risiken nur am Arbeitsplatz versichert (z.B. Betriebshaftpflicht, Cybercrime), muss möglicherweise die Versicherungsdeckung auch auf den Eintritt der Risiken im Homeoffice (durch die Tätigkeit der Arbeitnehmer) erweitert werden.

Arbeitgeber sollte die Folgen des Homeoffice in jedem Fall mit ihren Versicherern oder Fachpersonen die Versicherungssituation prüfen und nötigenfalls zusätzliche Versicherungsdeckungen sicherstellen.



1.3 Datenzugriff

Erich Linus Birchler ist Gründer und CEO der BMT Business meets Technology Consulting AG. Er führt das Geschäft seit über sechs Jahren und ist im Unternehmen zuständig für den Bereich Business Development.



Erich Linus Birchler

Cyberkriminalität

Bevor wir zum Thema "Datenzugriff" kommen, gehen wir einen kurzen Umweg über die Cyberkriminalität.

Egal wie Angriffe beginnen resp. enden, in einigen Fällen verschlüsseln Hacker die Unternehmens-Daten und verlangen Lösegeld für die Herausgabe des Schlüssels. Eine Gefahrenquelle für Hacker Angriffe sind sogenannte Phishing Emails. "Unter dem Begriff Phishing versteht man Versuche, sich über gefälschte Webseiten, E-Mails oder Kurznachrichten als vertrauenswürdiger Kommunikationspartner in einer elektronischen Kommunikation auszugeben. Ziel des Betrugs ist es z. B. an persönliche Daten eines Internet-Benutzers zu gelangen" (Quelle: Wikipedia).

Woran erkennt man Phishing Emails?

- Gefälschte Absender-Adresse, wie z.B.: noreply@amzon.com anstelle von noreply@amazon.com
- Verdächtiger Betreff
- Unpersönliche Anrede

- Ungewöhnliche Formatierung
- Aufforderung zur Bestätigung von persönlichen Daten
- Links auf Websites: In vielen Fällen verweisen verdächtige E-Mails auf Websites. Die Links zu diesen Websites sehen oft dem Original-Link zum Verwechseln ähnlich. Auch hier gilt als Beispiel wieder amzon.com statt amazon.com
- Anhänge: Phishing-Mails enthalten häufig Anhänge. Der Anhang hat meistens keinen ordentlich Namen, sondern eine unspezifische Zeichenfolge und kann aussehen wie ein Bild oder eine PDF-Datei. Sie sollten also auf keinen Fall den Anhang einer Phishing-Mail öffnen oder herunterladen.

(Quelle: <https://www.heise.de/tipps-tricks/Phishing-Mails-erkennen-und-richtig-handeln-3974927.html>)

Ob eine Email ausgespäht worden ist, kann über ein Instrument des Hasso Plattner Institut nachverfolgt werden. „Das Hasso Plattner Institut hat den Identity Leak Checker entwickelt, mit welchem man überprüfen kann, ob das Passwort eines E-Mail-Accounts ausgespäht wurde. Hierzu muss der Anwender lediglich auf der Website seine E-Mail-Adresse eingeben. Sodann erfolgt ein Datenabgleich aus knapp 6 Milliarden Datensätzen um zu kontrollieren, ob die E-Mail-Adresse im Zusammenhang mit anderen personenbezogenen Daten wie z.B. Telefonnummer, Adresse oder Geburtsdatum im Internet offengelegt oder missbraucht wurde" (Quelle und Webseite: <https://sec.hpi.de/ilc/search>).

Dokumentenzugriff

Es gibt unzählige Möglichkeiten, innerhalb des Firmennetzwerks auf elektronische Dokumente zuzugreifen. Einige Beispiele sind:

VPN Software

Virtual Private Network bezeichnet eine Netzwerkverbindung, die von Unbeteiligten nicht einsehbar ist. Sie hat zwei unterschiedliche Bedeutungen: Das konventionelle VPN bezeichnet ein virtuelles privates Kommunikationsnetz (Quelle: Wikipedia).

Remote Desktop Software

Remote-Desktop bezeichnet den Fernzugriff auf den Desktop eines Computers. Dabei werden Anwendungsprogramme auf einem Computer (Server) ausgeführt und auf einem anderen Computer (Client) dargestellt und bedient. Im Gegensatz zum Screen-Sharing muss sich kein Benutzer am Server lokal anmelden. Eine Remote-Desktop-Sitzung läuft unabhängig von einer anderen eventuell laufenden Sitzung (Quelle: Wikipedia).

Alternativ dazu gibt es Cloud-Dienste für die Dokumentenablage:

Microsoft OneDrive

Microsoft OneDrive, ehemals Microsoft SkyDrive, ist ein Filehosting-Dienst von Microsoft. Der Dienst startete 2007 in den Vereinigten Staaten unter dem Namen Windows Live Folders. Seit dem 19. Februar 2014 wird der Dienst unter dem Namen OneDrive betrieben (Quelle: Wikipedia).

Google Drive

Google Drive ist ein Filehosting-Dienst des Unternehmens Google. Er ermöglicht Benutzern das Speichern von Dokumenten in der Cloud, das Teilen von Dateien und das gemeinsame Bearbeiten von Dokumenten (Quelle: Wikipedia).

Dropbox

Dropbox ist ein 2007 eingeführter Filehosting-Dienst des Unternehmens Dropbox Inc. mit Sitz in den USA (Quelle: Wikipedia).

Ob man diese Dienste als Haupt- oder zusätzlicher Speichermedium verwendet, ist jedem selbst überlassen.

Anwendungen aus der Cloud radikal anwenden

Verschiedene Anwendungen ermöglichen einen einheitlichen Zugriff auf gemeinsam genutzte und bearbeitete Daten für das ganze Unternehmen.

Auch hier gibt es mehrere Anbieter, zwei davon sind Microsoft Office 365 oder Google Workspace. Alle gängigen Office Anwendungen wie Dokumen-

tenbearbeitung, Tabellenbearbeitung, Präsentationen, E-Mails, uvm. sowie die dafür benötigten Administrative Funktionen sind vorhanden. Wir als IT-Firma verwenden Google-Workspace seit über 6 Jahren und sind höchst zufrieden damit.

Wir haben uns für die "radikale" Art entschieden, alle Anwendungen inkl. Office nur aus der Cloud resp. als Cloud-Dienste zu nutzen. Das heisst konkret: wir benötigen keine Netzwerkinfrastruktur (ausser WiFi), wir benötigen keine eigene Serverinfrastruktur, alle Unternehmensdaten sind in der Cloud. Wir wählen die Anwendungen auch genau nach diesem Kriterium aus. Lokale Installationen beschränken sich auf Werkzeuge, die nicht unternehmenskritisch sind oder die nur einzelne Personen benötigen.

Unser Mitarbeiter können von überall arbeiten, ohne Bindung zur einer lokalen Infrastruktur. Ein weiterer grosser Vorteil: keine Viren, keine Hackerangriffe die unsere "Infrastruktur" angreifen resp. schaden kann.

Cloud-Dienste

Unter den Cloud-Diensten gibt es Gratis- und Bezahltdienste. Der grosse Unterschied zwischen den Angeboten sind die Sicherheit und der Datenschutz.

Nehmen wir als Beispiel (das fast jeder kennt) Whatsapp: Whatsapp ist für den Nutzer "Gratis", es wird dafür mit den persönlichen Daten "bezahlt". z.B. Telefonnummer, Adressbuch, hochgeladenen Medien (Fotos, Videos) kann Whatsapp für eigene Zwecke (u.a. Marketing, KI.) verwenden.

Cloud - Missverständnis zur Sicherheit

Eines der grössten Missverständnisse herrscht bezüglich der Sicherheit einer Public Cloud. Es wird behauptet, dass eine Private Cloud automatisch sicherer sei als eine Public Cloud.

Eine Private Cloud ist zwar nicht für die Allgemeinheit exponiert im Internet verfügbar, dennoch ist sie mit dem Internet verbunden. Hacker können auch eine Private Cloud finden und angreifen.

Unternehmen haben bei einer Private Cloud zwar die komplette Datenhoheit, sind aber selbst für die Sicherheit ihrer Cloud-Umgebung verantwortlich. Die Überwachung der Private Cloud, das Einspielen von Sicherheitspatches und das Abwehren von Angriffen ist mit hohem Aufwand verbunden und bedarf einiges an Fachwissen. Schützt ein Unternehmen die Private Cloud unzureichend oder fehlt das benötigte Security-Know-how, ist sie anfällig für Angriffe.

Beim Datenschutz bietet die Public Cloud ein hohes Sicherheitsniveau. Zahlreiche Public-Cloud-Anbieter räumen ihren Kunden die Möglichkeit ein, den Cloud-Standort für die Leistungserbringung selbst zu wählen. Darüber hinaus existiert die Möglichkeit einer umfassenden Verschlüsselung der Daten. Strenge Vorgaben zum Datenschutz und zur Compliance lassen sich realisieren. Eine grosse Rolle spielen hier auch Zertifizierungen, die bei der Public Cloud standardmässig sind, bei der Private Cloud sich hingegen nur auf das Data Center und nicht auf die vom Kunden mitgebrachte Infrastruktur beziehen (Quelle: <https://www.nine.ch/de/blog/was-ist-die-public-cloud-und-was-sind-typische-use-cases>).

Zusammengefasst

- Es gibt mehrere sichere Varianten, auf Unternehmens-Dokumente zuzugreifen.
- Die Gefahr von Hackerangriffen ist allgegenwärtig.
- Seien Sie vorsichtig mit Phishing Emails.
- Seien Sie vorsichtig bei Gratis Versionen von Software und Cloud-Dienste.
- Professionelle, Bezahl-Cloud-Dienste bieten hohe Sicherheit und gewährleisten den Datenschutz.

2 Freiwilliges Schutzkonzept Büro- betrieb Immobilienwirtschaft 8 (Aus- nahmen von der Homeoffice-Pflicht)



SVIT Schweiz

Freiwilliges Schutzkonzept Bürobetrieb Immobilienwirtschaft (Mustervorlage)

Version: 2. Februar 2021

Unternehmen: XY
 Standort: XY
 Anzahl Mitarbeitende: X
 Verantwortlich: XY
 Unterschrift:
 Kontaktinformationen: (Tel./Mail)

EINLEITUNG

Das nachfolgende Schutzkonzept richtet sich an die Unternehmen der Immobilienwirtschaft einschliesslich deren Mitarbeitenden. Es beschreibt, welche zwingenden Vorgaben gelten und welche Massnahmen ergriffen werden sollen, um einen ordnungsgemässen Bürobetrieb gemäss [Verordnung über Massnahmen in der besonderen Lage zur Bekämpfung der Covid-19-Epidemie \(Covid-19-Verordnung besondere Lage\)](#) gewährleisten zu können. Unternehmen sind nicht verpflichtet, ein Schutzkonzept zu erstellen, sofern sie nicht unter Art. 4 der Covid-19-Verordnung besondere Lage fallen (öffentlich zugängliche Betriebe). Das Schutzkonzept kann jedoch dabei helfen, unternehmensweit einheitliche Massnahmen zu ergreifen und Lücken in den Schutzmassnahmen zu erkennen.

VORGEHEN

Die Mustervorlage ist durch das Unternehmen auf die spezifischen Gegebenheiten anzupassen und mit den getroffenen Massnahmen zu ergänzen.

ZIEL DIESER MASSNAHMEN

Das Ziel der Massnahmen ist es, Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer sowie Kunden vor einer Ansteckung durch das Coronavirus zu schützen. Zudem gilt es, besonders gefährdete Personen bestmöglich zu schützen.

1. GRUNDLAGE

Das [«Merkblatt für Arbeitgeber / Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz – neues Coronavirus \(Covid-19\)»](#) ist integraler Bestandteil dieses Schutzkonzepts. Die dafür verantwortliche Person (siehe oben) bestätigt, vom Inhalt des Merkblatts Kenntnis genommen und dieses sämtlichen Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern zur Verfügung gestellt zu haben.

Gemäss Art. 10 der [Covid-19-Verordnung besondere Lage](#) trifft der Arbeitgeber folgende Massnahmen zum Schutz von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern:

- Planung und Umsetzung der Empfehlungen des BAG betreffend Hygiene und Abstand (siehe «2. Allgemeine Schutzmassnahmen»).

- Durchsetzung der Maskenpflicht in Innenräumen, einschliesslich Fahrzeugen, in denen sich mehr als 1 Person aufhält. Die Ausnahmen sind in der Verordnung geregelt (siehe «2. Allgemeine Schutzmassnahmen»).
- Massnahmen gemäss dem STOP-Prinzip (Substitution, technische Massnahmen, organisatorische Massnahmen, persönliche Schutzausrüstung), namentlich die physische Trennung, getrennte Teams oder das Tragen von Gesichtsmasken in Aussenbereichen (siehe «2. Allgemeine Schutzmassnahmen»).
- Wo dies aufgrund der Art der Aktivität möglich und mit verhältnismässigem Aufwand umsetzbar ist, sorgen die Arbeitgeber dafür, dass die Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer ihre Arbeitsverpflichtungen von zu Hause aus erfüllen. Sie treffen zu diesem Zweck die geeigneten organisatorischen und technischen Massnahmen (Homeoffice-Pflicht) (siehe «3. Besondere Massnahmen im Bürobetrieb»).
- Massnahmen zum Schutz besonders gefährdeter Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer (siehe (siehe «3. Besondere Massnahmen im Bürobetrieb»)).

2. ALLGEMEINE SCHUTZMASSNAHMEN

Das Unternehmen hat die nachfolgenden Schutzmassnahmen getroffen:

Massnahme	Schutzziel	Überprüfung	Verantwortlich
(Desinfektionsmittel am Eingang bereitstellen)	(Übertragung über die Hände vermeiden)	(Füllstand wird täglich überprüft)	(XY)

Beachtung findet insbesondere der Schutz besonders gefährdeter Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer. Es gelten die Bestimmungen gemäss [«Verordnung 3 über Massnahmen zur Bekämpfung des Coronavirus \(Covid-19\) \(Covid-19-Verordnung 3\)»](#), Art. 27a ff.

Personen mit relevanten Vorerkrankungen gelten als besonders gefährdete Personen. Soweit der Arbeitnehmer / die Arbeitnehmerin den Arbeitgeber darüber informiert, sind entsprechende Massnahmen gemäss Covid-19-Verordnung 3 zu treffen, oder die Person ist von den Ausgaben zu entbinden. Dem Persönlichkeitsschutz der betreffenden Person ist besondere Beachtung zu schenken (Geheimhaltung). Die Personen sind im Schutzkonzept nicht namentlich aufzuführen. Verantwortlich für die Schutzmassnahmen ist der/die Personalverantwortliche.

Vorname Name	Funktion	Pensum in %	Beschreibung der Tätigkeit	Schutzmassnahmen / Befreiung
(XY)	(Gebäudereinigung)	(10%)	(Reinigung der Treppenhäuser, Umgebungspflege in Liegenschaft Dorfstrasse 18)	(in gegenseitiger Absprache wird XY Schutzmaterial zur Verfügung gestellt. Die Arbeit wird in vollem Umfang fortgesetzt)

3. BESONDERE MASSNAHMEN IM BÜROBETRIEB

Nachfolgend sind die Massnahmen des Arbeitgebers für verschiedene typische Tätigkeiten in der Immobilienwirtschaft umschrieben.

Ausnahmen von der Homeoffice-Pflicht

Der Arbeitgeber beschreibt nachfolgend, welche Personen und Tätigkeiten im betreffenden Betrieb von der Homeoffice-Pflicht ausgenommen sind und begründet dies. Ausserdem werden die Schutzmassnahmen für die betreffenden Personen und Tätigkeiten umschrieben.

Vorname Name	Funktion	Pensum in %	Anwesenheit im Betrieb (Tag, Dauer)	Begründung der Ausnahme	Schutzmassnahmen
(XY)	(Buchhalterin)	(80%)	(Mo-Do)	(Sämtliche Papierbelege befinden sich im Büro. Kein Fernzugriff auf BH-System)	(Einzelbelegung im betreffenden Büro)

Erfassung der Bürobelegung

Für das Contact Tracing bei einer allfälligen Infektion wird die Anwesenheit sämtlicher Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer mit Datum und Uhrzeit erfasst. Die betreffenden Angaben sind mindestens 2 Wochen aufzubewahren.

Datum	Vorname Name	Von (Uhrzeit)	Bis (Uhrzeit)	Allenfalls Abteilung/Büro	Schutzmassnahmen
18.01.21	(XY)	08:00	16:30	(BH)	(Einzelbelegung im betreffenden Büro)

Durchführung von internen Sitzungen und Treffen mit Kunden

Auf die Durchführung von terminierten internen Sitzungen und Besprechungen ist grundsätzlich zu verzichten bzw. es sind dafür alternativ Telefon- oder Videokonferenzen anzusetzen. Für spontane interne Besprechungen sind die allgemeinen Schutzmassnahmen vorzusehen, namentlich die Maskenpflicht und die Abstandsregeln. Die Ausnahmen vom generellen Verzicht auf terminierte Sitzungen und Besprechungen sind zu begründen.

Auf gemeinsame Kaffeepausen und gemeinsame Mittagessen im Büro ist zu verzichten.

Treffen mit Kunden sind grundsätzlich möglich, wenn Telefon- oder Videokonferenzen dafür keine gleichwertige Alternative darstellen. Die Treffen sind zu begründen und festzuhalten. Es sind namentlich die Kontaktinformationen festzuhalten.

Siehe im Weiteren Erklärvideo «Telefonische Terminvereinbarung» und «Besprechung im Büro» unter <https://www.svit.ch/de/services/schutzmassnahmen-covid-19>.

Datum	Von (Uhrzeit)	Bis (Uhrzeit)	Teilnehmende	Ort	Schutzmassnahmen	Begründung für die Ausnahme

Baustellenbesichtigungen, Wohnungsbesichtigungen, Wohnungsübergaben und Wohnungsabnahmen und Stockwerkeigentümersammlungen

Aussentertine sind grundsätzlich unter Einhaltung der allgemeinen Schutzmassnahmen möglich. Die Aussentertine sind festzuhalten. Siehe im Weiteren Erklärvideo «Wohnungsübergabe» und «Wohnungsbesichtigung» unter <https://www.svit.ch/de/services/schutzmassnahmen-covid-19>.

Datum	Von (Uhrzeit)	Bis (Uhrzeit)	Teilnehmende	Ort	Schutzmassnahmen

Gemäss Art. 6 der [Covid-19-Verordnung besondere Lage](#) ist die Durchführung von Veranstaltungen verboten. Unter das Verbot fallen u.a. die Versammlungen von Stockwerkeigentümergeinschaften. Für deren Durchführung wählen die Verwaltungen ausschliesslich die Form der schriftlichen Abstimmung oder der Telefon- bzw. Videokonferenz. Ist keine dieser Formen möglich oder angemessen, wird die Versammlung auf einen späteren Zeitpunkt vertagt. Die Versammlungen und die Form der Durchführung sind festzuhalten.

Datum	Stockwerkeigentümergeinschaft	Verwalter/in	Art der Durchführung	Schutzmassnahmen
(18.1.21)	(Dorfstrasse 18, 1234 Beispieldorf)	(XY)	(schriftlich)	(keine erforderlich)

Hauswartung, Gebäudereinigung, Facility Services

Die Tätigkeit zum Unterhalt der Liegenschaften können unter Einhaltung der allgemeinen Schutzmassnahmen ausgeführt werden. Die Schutzmassnahmen sind festzuhalten und regelmässig zu kontrollieren.

3 IT-Nutzungsrichtlinien

Logo Firma Muster

Firma Muster IT-Nutzungsrichtlinie

Logo Firma Muster

Inhaltsverzeichnis

1 ZWECK.....	3
2 ANWENDBARKEIT UND ANWENDUNGSBEREICH.....	3
3 BEGRIFFSBESTIMMUNGEN	3
4 ZUGEHÖRIGE DOKUMENTE	3
5 VERFAHRENSWEISEN.....	4
5.1 E-Mails, Sofortnachrichten (Instant Messaging), Textnachrichten, Mobiltelefone/Smartphones, Computer, Internet und deren Nutzung	4
5.2 Fernzugriff («Remote Access») und Telearbeit	5
5.3 Systemsicherheit.....	5
5.4 Softwareanwendungen.....	6
5.5 Lizenz- und Bestandsverwaltung.....	6
5.6 Rückgabe von SVIT Zürich-Informationsressourcen	6
6 ÜBERWACHUNG ZUR SICHERSTELLUNG RECHTS- UND RICHTLINIENTREUEN VERHALTENS	7
7 MELDUNG VON VERSTÖSSEN	7
8 FRAGEN	7

1 ZWECK

Die Informations- und Kommunikationssysteme und –ressourcen von Muster (im Folgenden «Muster-Informationsressourcen») sind Eigentum von Muster. Diese Muster IT-Nutzungsrichtlinie (im Folgenden «IT-NR») beschreibt die Bedingungen und Vorgaben zur Nutzung der Muster-Informationsressourcen.

2 ANWENDBARKEIT UND ANWENDUNGSBEREICH

Alle Mitarbeitenden, Berater/innen wie auch alle anderen natürlichen Personen oder Rechtseinheiten, die Muster-Informationsressourcen nutzen oder hierzu Zugang oder Zugriff haben, sind verpflichtet, den Bestimmungen dieser IT-NR zu entsprechen. Sollte diese Richtlinie anderen Muster-Richtlinien zu widersprechen scheinen, so kontaktieren Sie bitte diesbezüglich den Geschäftsführer von Muster.

Diese IT-NR umfasst die folgenden Themenbereiche:

1. E-Mails, Sofortnachrichten (Instant Messaging), Textnachrichten, Mobiltelefone/Smartphones, Computer, Internet und deren Nutzung,
2. Fernzugriff («Remote Access») und Telearbeit,
3. Systemsicherheit,
4. Verbot in Bezug auf das Laden anderer Anwendungen/Software,
5. Rückgabe von Muster-Informationsressourcen.

3 BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

Unternehmen oder Muster

Mit «Unternehmen» oder «Muster» ist die Firma Muster sowie alle im Rahmen der Vollkonsolidierung in ihrem Abschluss einbezogenen Unternehmen gemeint.

Muster-Informationsressourcen

«Muster-Informationsressourcen» sind unter anderem alle Hardware (einschliesslich z.B. Computer, Wireless-Geräte, Mobiltelefone / Smartphones, Server, Internetzugänge, Memorysticks, Netzwerkinfrastruktur und ähnliche Hardware), Software, Anwendungen und jegliche Technologien oder Daten, die von Muster unterstützt oder zur Verfügung gestellt werden.

4 ZUGEHÖRIGE DOKUMENTE

- Muster Verhaltenskodex,
- Muster Social Media Richtlinie («Social Media Policy»)
-

5 VERFAHRENSWEISEN

5.1 E-Mails, Sofortnachrichten (Instant Messaging), Textnachrichten, Mobiltelefone/Smartphones, Computer, Internet und deren Nutzung

Die Muster-Informationsressourcen sind in erster Linie für Tätigkeiten zu nutzen, die mit Muster-Geschäften verbunden sind. Muster erkennt an, dass bestimmte Verpflichtungen, insbesondere persönlicher Art, eine gewisse Flexibilität während der Arbeitszeiten erfordern. Muster erlaubt daher die Nutzung seiner Kommunikationsgeräte zu persönlichen Zwecken. Dies geschieht allerdings unter der Massgabe, dass diese Nutzung kurz und eher selten geschieht und es sich nicht um Aktivitäten handeln darf, die im Widerspruch zu dieser IT-NR stehen. Des Weiteren darf diese Nutzung in keinem Fall mit den Pflichten des/der Mitarbeitenden gegenüber Muster kollidieren und hat – soweit möglich – in den Arbeitspausen und/oder ausserhalb der Arbeitszeiten zu erfolgen.

Muster weist ausdrücklich darauf hin, dass besonders die Nutzung von Muster-Informationsressourcen zu Zwecken verboten ist, die rechtswidrig sind oder anderweitig gegen Regeln, Anweisungen oder Richtlinien von Muster verstossen. Dies bedeutet insbesondere, dass Muster-Informationsressourcen nicht für Aussagen, Sprache oder Verhalten verwendet werden dürfen, die beleidigend, belästigend, diskriminierend, hasserfüllt oder asozial sind, wozu unter anderem die Herabsetzung anderer aus Gründen ihrer ethnischen Zugehörigkeit, nationalen Herkunft, ihres Geschlechts, ihrer sexuellen Orientierung, ihres Alters, ihrer Behinderung und ihres religiösen, militärischen Satus oder ihrer politischen Überzeugung gehört.

Da Muster den Mitarbeitenden die Informationsressourcen zur Erleichterung ihrer Tätigkeit zur Verfügung stellt und da die Ermöglichung des Zugangs zum Internet und zu verwandten Ressourcen mit Kosten verbunden ist, sollten die Mitarbeitenden darüber hinaus jene Aktivitäten in Grenzen halten, die die Kosten von Muster für die Bereitstellung der Ressourcen erhöhen würden. Namentlich sind die folgenden Nutzungen der Muster-Informationsressourcen verboten:

- Das Spielen von Spielen während der üblichen Geschäftszeiten oder interaktives, Live- oder Onlinespielen, das Spielen mit Wetteinsätzen oder die Ausführung von oder Beteiligung an jeglichen rechtsverletzenden Aktivitäten, gleich zu welcher Zeit;
- Das Herunterladen von Musik, Filmen, Podcasts, Spielen und Videos, während eine Verbindung zu den Internetdiensten des Unternehmens besteht;
- Jegliches Streaming von Daten, einschliesslich des Streamings von Radio- und Fernsehprogrammen zur persönlichen Nutzung, während eine Verbindung zu den Internetdiensten des Unternehmens besteht;
- Die Verbreitung oder Installierung von nicht autorisierten Programmen;

- Die gewollte oder ungewollte Verursachung von Schäden (d.h. [die Verbreitung von] Viren und/oder selbstreplizierenden Codes, Hacken etc.) infolge verbotener Aktivitäten des/der Mitarbeitenden;
- Das Öffnen, Erstellen oder Verbreiten obszöner oder pornografischer Dateien oder die sonstige Zugänglichmachung obszöner Dateien für die Öffentlichkeit;
- Die Verbreitung von urheberrechtlich geschütztem Material (einschliesslich Artikel und Software) unter Verletzung des Urheberrechts.

Die Mitarbeitenden haben alle angemessenen Anstrengungen zur pfleglichen Behandlung der **Muster**-Informationsressourcen zu unternehmen.

Muster kann nach seinem freien Ermessen den Zugang zu bestimmten Internet-Websites gemäss den Richtlinien und Verfahrensweisen von **Muster** einschliesslich der Social Media Richtlinie beschränken.

5.2 Fernzugriff («Remote Access») und Telearbeit

Die Mitarbeitenden von **Muster** mit Fernzugriff- oder Telearbeits-Berechtigungen haben angemessene Massnahmen zum Schutz der **Muster**-Informationsressourcen zu treffen.

5.3 Systemsicherheit

- Die Mitarbeitenden von **Muster** sind verantwortlich für die Sicherheit aller in ihrem Besitz befindlichen **Muster**-Informationsressourcen und dafür, dass alle Informationen oder sonstigen Daten geschützt sind, die auf solchen **Muster**-Informationsressourcen gespeichert sind oder genutzt werden.
- Die Mitarbeitenden von **Muster** haben die **Muster**-Informationsressourcen gegen unberechtigten Zugriff sowie unberechtigte Nutzung zu schützen.
- Die Mitarbeitenden von **Muster** sind verpflichtet, das Passwort/die Passwörter und/oder sonstigen Zugangsdaten zu **Muster**-Informationsressourcen vertraulich zu behandeln und das Passwort/die Passwörter gemäss den Systemanforderungen von **Muster** regelmässig zu ändern.
- **Muster**-Informationsressourcen sollten nie unbeaufsichtigt oder ungesichert gelassen werden. Zur Verhinderung von Sicherheitsverletzungen haben die Mitarbeitenden von **Muster** bei Verlust oder Diebstahl einer **Muster**-Informationsressource alle angemessenen Schritte zu unternehmen, um die **Muster**-Informationsressource gegen eine unbefugte Nutzung zu schützen, wozu auch die Einrichtung einer Passwortsperre für das System gehört.
- Im Falle einer Sicherheitsverletzung oder des Verlustes oder Diebstahls einer **Muster**-Informationsressource hat der/die Mitarbeitende von **Muster** unverzüglich die IT von **Muster** hiervon zu unterrichten, sobald er/sie davon erfahren hat. Der/die Mitarbeitende hat **Muster** jede angemessene Unterstützung zu leisten, um bei den zuständigen Stellen diese Verletzung, diesen Verlust oder diesen Diebstahl zu melden und die nötigen Informationen anzugeben.

5

- Um ein angemessenes Backup zu gewährleisten, sind sämtliche Geschäftsdaten auf gemeinsam genutzten Netzwerklaufwerken oder anderen geeigneten, von **Muster** zur Verfügung gestellten Medien zu speichern.

5.4 Softwareanwendungen

Alle **Muster**-Informationsressourcen werden mit einem Standardsatz zugelassener, auf ihre Kompatibilität getesteter allgemeiner Anwendungen bereitgestellt, die von den lokalen IT-Teams auf die jeweiligen Einsatz- oder Länderanforderungen angepasst werden können. Diese allgemeinen Anwendungen werden aufgrund von Anfragen und Anregungen, die der globale Service Desk und das örtliche IT-Personal erhalten, aktualisiert und erweitert. Anfragen bezüglich zusätzlicher Anwendungen oder Hilfsprogramme sollten über den globalen Service Desk eingereicht werden. Ist im Rahmen von Anfragen der Erwerb von Softwarelizenzen nötig, so sollten diese Anfragen im Rahmen des vorgegebenen IT-Beschaffungsprozess des Landes oder Ortes und begleitet von der Genehmigung Ihrer/Ihres direkten Vorgesetzten eingereicht werden.

Hinweis: Die von **Muster** ausgegebenen Smartphones und Tablets können ebenfalls mit einem Standardsatz von Anwendungen präkonfiguriert sein. Die jeweiligen Nutzer/innen dürfen bei Bedarf weitere Anwendungen auf diese Geräte herunterladen.

5.5 Lizenz- und Bestandsverwaltung

Muster führt eine kontinuierliche Überprüfung des Geräte- und Anwendungsbestands sowie des Nutzungsstatus' (aktiv/inaktiv) der **Muster**-Informationsressourcen durch, wobei es sich Anwendungen wie Microsofts System Center Configuration Manager (SCCM) und VMWares AirWatch sowie anderer vergleichbarer Anwendungen bedient, um die Daten zu erheben, die nötig sind, um die Befolgung der Lizenzanforderungen und Verkaufsvereinbarungen sicherzustellen.

5.6 Rückgabe von **Muster**-Informationsressourcen

Die **Muster**-Informationsressourcen sind von den Mitarbeitenden auf Anforderung vonseiten des Unternehmens in ordnungsgemäsem und funktionsfähigem Zustand zurückzugeben. Dies erfolgt spätestens beim Ausscheiden aus dem Unternehmen. Mit den **Muster**-Informationsressourcen sollten die Mitarbeitenden auch sämtliche arbeitsrelevanten Daten zurückgeben, die auf der **Muster**-Informationsressource gespeichert sind.

6

6 ÜBERWACHUNG ZUR SICHERSTELLUNG RECHTS- UND RICHTLINIENTREUEN VERHALTENS

Alle Mitarbeitenden und Berater/innen, die **Muster** -Informationsressourcen nutzen, haben dabei diese IT-NR sowie das lokale Rechte zu befolgen.

Besteht aufgrund objektiver Informationen der Verdacht, dass eine bestimmte **Muster** -Informationsressource in einer Weise genutzt wird, die gegen geltendes Recht oder eine andere **Muster** -Richtlinie verstösst, so behält sich das Unternehmen das Recht vor, die Nutzung der **Muster** -Informationsressource jederzeit im Rahmen des anwendbaren Rechts zu überwachen. Ist nach Treu und Glauben davon auszugehen, dass eine solche Überwachung erforderlich ist, so überprüft die Rechtsabteilung die Tatsachen und Umstände und berät die IT-Abteilung vor jeder Überwachung über deren Art und Umfang. Sofern eine entsprechende rechtliche Verpflichtung besteht, kann das Unternehmen bei einer solchen Überwachung gewonnene Daten an die für die Rechtsdurchsetzung zuständigen Behörden übergeben.

7 MELDUNG VON VERSTÖSSEN

- Jede/r von uns ist verpflichtet, Verstösse gegen diese Richtlinie zu melden.
- Ein Verstoß gegen diese Richtlinie kann disziplinarische Massnahmen zur Folge haben. Diese können je nach Schwere des Verstosses bis zu einer Kündigung des Arbeitsverhältnisses reichen.
- Besteht der Verdacht, dass gegen diese Richtlinie verstossen worden ist, so kann dies auf den folgenden Wegen gemeldet werden:
 - ✓ Bericht an den unmittelbaren Vorgesetzten/die unmittelbare Vorgesetzte
 - ✓ Per E-Mail an: **Muster**
- **Muster** duldet keine Vergeltungsmassnahmen gegen Personen, die im guten Glauben Bedenken oder Fragen aufwerfen.

8 FRAGEN

Fragen im Zusammenhang mit dieser Richtlinie richten Sie bitte nach Möglichkeit an Ihre Personal-, Rechts-, oder IT-Abteilung vor Ort.

Wichtiger Hinweis und Haftungsausschluss

Die Hinweise in diesem Booklet verstehen sich als allgemeine Empfehlungen, die keinen Anspruch auf Vollständigkeit erheben. Die Empfehlungen basieren auf bestimmten Annahmen. Ergibt sich tatsächlich ein anderer Sachverhalt, kann dies zu einer anderen Rechtslage führen. Die konkrete rechtliche Beurteilung hängt von den genauen Umständen des Einzelfalles ab, weshalb die Empfehlungen möglicherweise nicht auf alle Situationen gelten. Betroffene Personen sollten die jeweilige konkrete Situation durch eine Fachperson prüfen und die Folgen und Massnahmen entsprechend dem konkreten Einzelfall wählen. In der aktuellen Pandemie gelten darüber hinaus die jeweiligen Verordnungen des Bundesrates und der Kantone, die einzuhalten sind. Die Empfehlungen stellen zudem keine Versicherungsberatung dar.

Der SVIT Zürich und die beteiligten Fachpersonen schliessen jegliche Gewährleistung und Haftung im Zusammenhang mit diesen Empfehlungen soweit gesetzlich zulässig aus.



Schweizerischer Verband der Immobilienwirtschaft
Mitgliederorganisation Zürich
Siewerdstrasse 8
8050 Zürich

Telefon +41 44 200 37 80
E-Mail svit-zuerich@svit.ch
Website www.svit-zuerich.ch