



# Datenhandling beim Mandatswechsel

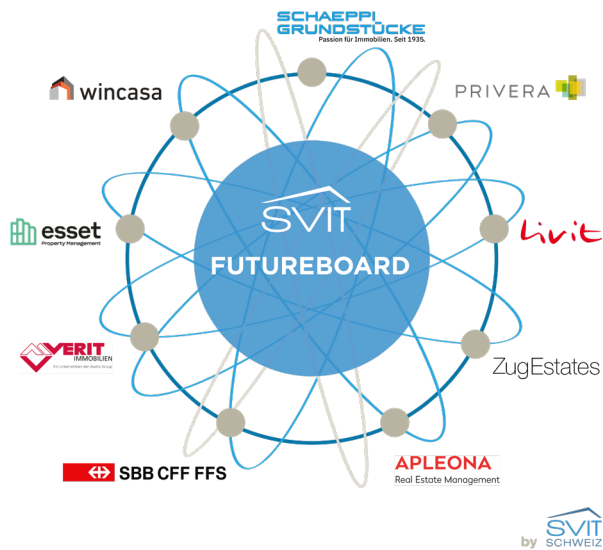
## Leitfaden für Immobiliendienstleister

Version 1.0, 06.24

Dieser Leitfaden wurde durch das SVIT Futureboard erarbeitet. Das SVIT Futureboard ist eine Initiative des SVIT Schweiz.

## Rechtshinweis

Der vorliegende Leitfaden beruht auf dem Rechtsstand zum Zeitpunkt der Veröffentlichung. Dieser stellt kein Rechtsgutachten dar, sondern repräsentiert die subjektive Meinung des SVIT Schweiz. Die Anwendung muss zwingend auf der Grundlage einer Prüfung des konkreten Anwendungsfalls erfolgen. Der SVIT Schweiz übernimmt keine Haftung.



## Mitglieder SVIT Futureboard



Ramon J. Kälin  
Property One  
Partners AG  
**Initiator & Projektleiter**



Marco Kissling  
Wincasa AG | Implenia AG  
**Initiator**



Pascal Stütz  
SVIT Zürich  
**Initiator**



Martin Frei  
VERIT Immobilien AG



Beat Furger  
Livit AG



Karoline Kühn  
Privera AG



Cyrill Niggli  
Apleona Suisse SA



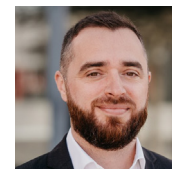
Heinz Rüedi  
SBB Immobilien



Claudia Schenk  
Schaeppli Grundstücke AG



Andrea Wegmüller  
Zug Estates AG



Alain Winkler  
esset  
property management sa

Herausgeber & Verfasser:

SVIT Schweiz  
Greencity, Maneggstrasse 17  
8041 Zürich  
Telefon 044 434 78 88  
futureboard@svit.ch, www.svit.ch

Feedback



# 1. EINLEITUNG

## 1.1 Ausgangslage & Herausforderungen

Trotz des Trends der Digitalisierung und der branchenweiten Bestrebung, digital zu werden, ist der Immobiliensektor noch immer papierbehaftet. Gründe dafür sind u.a. rechtliche Auflagen und diverse Risikoüberlegungen. Mit der Einführung des digitalen Mietvertrags konnten die verändernden Bedürfnisse bei den involvierten Parteien und die vielen Vorteile beobachtet werden.

Anhand von Umfragen und Erfahrungswerten zeichnet sich in der aktuellen Situation, u.a. aufgrund von fehlenden Branchenstandards, eine spürbare Herausforderung bei Mandatsübergaben ab. Die Gründe dafür sind vielfältig und reichen von unterschiedlichen Ausgangslagen, über die Herangehensweisen bis hin zur digitalen Maturität. Mit Bezug auf den eigenen Mikrokosmos mag dies für das einzelne Unternehmen keine wesentliche Rolle spielen. Kommt es jedoch zu einer unternehmensübergreifenden Aktivität wie z.B. zu einem Mandatswechsel, erweisen sich diese Unterschiede als herausfordernd.

In einer vorherrschend hybriden Welt, in der digitalisierte und physische Dokumente und Informationen beim Mandatsabgang zusammenkommen, soll mittels eines praxisbezogenen Leitfadens die Grundlagen für einen digitalen Mandatswechsel innerhalb der Branche gelegt und dadurch eine Standardisierungsbestrebung initiiert werden.

## 1.2. Ziele & Mehrwert

Um den genannten Herausforderungen zu begegnen, sieht der SVIT Schweiz unter Führung des SVIT Futureboards einen Leitfaden als Branchenempfehlung vor. Dieser adressiert die wesentlichsten Eckpunkte eines Mandatswechsels aus der Perspektive der abgebenden und der übernehmenden Partei. Enthalten sind ebenfalls Empfehlungen zur Handhabung von digitalen und physischen Dokumenten sowie einem Defacto-Standard beim Export im Bereich von Dokumententypen in Form von Struktur und Bezeichnung.

Trotzdem soll sichergestellt werden, dass dieses Vorgehen unabhängig der Unternehmensgrösse realisiert und die Individualität bei der internen Bezeichnung der eigenen Dokumententypen beibehalten werden kann. Als Ziel soll ein Minimumstandard sowie eine grundlegende Kompatibilität beim Mandatswechselprozess über die Unternehmensgrenzen hinaus und im Zusammenspiel mit den verschiedenen Akteuren erreicht werden.

## 2. Geltungsbereich

### 2.1 Zielgruppen

Dieser Leitfaden richtet sich an folgende Parteien:

- Immobilienbewirtschafter der Schweiz, die bereits digitale Akten besitzen, erhalten und/oder übergeben oder sich vor der Einführung von Prozessen und Systemen zur Digitalisierung von physischen Akten befinden und sich vorbereiten möchten,
- Eigentümer, welche die Essenz aus diesem Leitfaden als Vorgabe in die Bewirtschaftungsverträge aufnehmen möchten.

### 2.2 Begriffsklärung

Um ein besseres Verständnis während des Leseflusses zu gewährleisten, werden einleitend folgende Begrifflichkeiten erläutert:

#### Daten/Information:

Daten sind Fakten und können als Grundform von Informationen verstanden werden. Werden Daten (z.B. 17091985) in einen Kontext gesetzt, entsteht eine Information (z.B. Geburtsdatum: 17.09.1985).

#### Dokument/Akte:

Ein Dokument/Akte kann physisch und digital sein.

#### Dossier:

Ein Ordner besteht aus mehreren Dokumenten.

### Metadaten:

Beschreibende Daten (z.B. Dokumententypen, Scan-Datum, Hashwert) eines digitalen Dokuments.

### PDF/A:

Dateiformat zur Langzeitarchivierung von digitalen Dokumenten, das von der International Organization for Standardization (ISO) als Teilmenge des Portable Document Format (PDF) genormt wurde.

### Hashwert:

Hashwerte sind technisch generierte «Fingerabdrücke» von Dateien. Sie dienen dazu, Daten eindeutig zu identifizieren.

## 2.3 Abgrenzung

Der Fokus dieses Dokumentes liegt auf dem Mandatsabgabeprozess. Um die Einfachheit und das Verständnis beizubehalten, werden folgende Themen nicht behandelt.

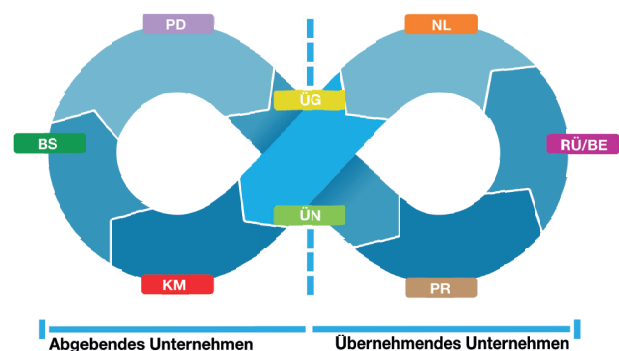
- Aufbewahrungsfristen
- Anleitung zur Digitalisierung - Der Leitfaden gibt wichtige Inputs für die Digitalisierung von Dokumenten
- Physische Übergaben
- Fragestellungen in Bezug auf Schadenfälle (z.B. Offene Steuerfälle, MWST, Inkasso, ausseramtliche Abrechnung oder Bauabrechnungen, usw.)
- Datensätze aus operativen Systemen (i.d.R. werden stichtagsbezogene Exporte generiert)
- Akzeptanz der Eigentümerforderung "per Saldo aller Ansprüche" – Definition wird im Übergabeprotokoll zwischen den Parteien geregelt

## 3. Wichtige Punkte entlang des Prozesses und ihre Auswirkungen

### 3.1 Einleitung

Aus einer gesamtheitlichen und unternehmensübergreifenden Perspektive hängen der Mandatsabgang und der Mandatszugang zusammen resp. voneinander ab. Anhand der nachfolgenden Prozessvisualisierung soll aufgezeigt werden, wie die Prozesse auf einer zeitlichen Achse zueinander in Relation stehen. Das Unternehmen, welches einen Mandatsabgang zu verzeichnen hat (abgebendes Unternehmen) leitet den Prozess auf Grund der Kündigung des Mandats ein. Es stellt im folgenden Schritt die Bereitstellung der Übergabeakten sicher und beginnt mit der Prüfung der Vollständigkeit der zu übergebenden Akten. Zum vereinbarten Zeitpunkt werden die Akten vornehmlich in digitaler Form übergeben. Je nach dem weisen digitale Dokumente ein physisches Pendant auf. Die Verknüpfung zwischen einem digitalen und einem papierbasierten (analogen) Dokument wird mittels einer eindeutigen Bezeichnung auf dem Dokument und in den Metadaten einer Datei sichergestellt.

### 3.2 Prozessvisualisierung



#### Abkürzungslegende:

- KM = Kündigung Mandat
- BS = Bereitstellung der Übergabeakten
- PD = Interne Prüfung der Vollständigkeit, etc.
- ÜG = Übergabe
- ÜN = Übernahme
- PR = Prüfung übernehmender Akten inkl. Protokoll & Rapport
- RÜ/BE = Rückfragen/Bedarf
- NL = Nachlieferung

## 3.3 Voraussetzungen

Um eine gesamtheitliche Sicht und einen reibungslosen Ablauf über die eigenen Unternehmensgrenzen hinweg zu erreichen, wird empfohlen, die folgenden Elemente bei der Umsetzung zu berücksichtigen.

### 3.3.1 Rechtliches Bewusstsein & digitales Mindset

Obwohl digitale Dokumente in anderen Branchen bereits gängig sind, gehören in der Immobilienbranche analoge Dokumente (z.B. Mietverträge) noch immer zur Tagesordnung. Zu Beginn dieser Transformation – weg vom Papier, hin zum digitalen Dokument – werden Themen rund um die Echtheit, Gültigkeit etc. bei vielen Interessensgruppen zu Fragen führen. Da die Immobiliendienstleister in direkter Interaktion mit z.B. Auftraggeber und Mietparteien stehen, ist es sinnvoll, wenn die Immobiliendienstleister bei der Aufklärungsarbeit im Lead stehen.

### 3.3.2 Unveränderbarkeit

Zur Erfüllung der gesetzlichen Vorgaben muss die Unveränderbarkeit der digitalisierten resp. der digital erzeugten Dokumente über den gesamten Lebenszyklus gewährleistet sein. Dies bedeutet, dass belegt werden muss, ob ein Dokument zwischen der Erzeugung und der Öffnung verändert wurde. Die Umsetzung kann beispielsweise mittels eines "Hashwertes" erfolgen. Ein Hashwert wird üblicherweise beim Scanning oder bei der Erzeugung eines Dokuments generiert und hinzugefügt. Die Einhaltung der Auflage hängt von vielen Faktoren wie z.B. den technischen Möglichkeiten oder der Menge ab. Unabhängig der technischen Umsetzung muss die Anforderung an die Unveränderbarkeit von Dokumenten sichergestellt werden.

### 3.3.3 Dokumentenformat & Eigenschaften

Für digitalisierte resp. digitale Dokumente ist das vom Bundesarchiv für die elektronische Langzeitarchivierung empfohlene Standard-Dateiformat (PDF/A). Es ist zu beachten, dass digitale Dokumente, welche elektronisch erzeugt und unterzeichnet wurden, als Original gelten und mittels einer gängigen und kostenlosen PDF-Software (z.B. Adobe Reader) gelesen und benutzt werden können. Bilder sind in den Formaten JPG oder PNG am

geeignetsten abzulegen. Bei Plänen wird das DWG-Format bevorzugt.

Für digitalisierte Dokumente wird eine Mindestauflösung von 150dpi empfohlen.

Word- und Excel-Files werden nicht als finale Dokumente angesehen (diese haben einen veränderbaren Charakter) und sollten zwingend in ein PDF/A konvertiert werden.

Es ist in jedem Fall zu vermeiden, digitale Dokumente mit ggf. einem digitalen Siegel auszudrucken und später wieder in einem Initial-Scan zu digitalisieren. Digitale Dokumente mit Siegel verlieren dadurch ihre Rechtsgültigkeit und können als Beweis nicht mehr einwandfrei benutzt werden. Digitale Dokumente sollten nicht verändert werden, da sonst das Siegel «gebrochen» wird.

### 3.3.4 Adäquate Ablagesysteme

- Die Immobiliendienstleister haben sicherzustellen, dass die elektronischen und geschäftsrelevanten Dokumente (z.B. Mietverträge und mitgeltende Dokumente) unveränderbar, rechtskonform und über die gesamte Laufzeit des Mietverhältnisses und darüber hinaus aufbewahrt werden.
- Digitalisierte Dokumente müssen entlang ihres Lebenszyklus in einem revisionssicheren Archivsystem aufbewahrt werden. Es wird empfohlen, das digitale Archivsystem durch eine Revisionsgesellschaft auf deren Einhaltung der rechtlichen Auflagen (z.B. OR957, OR958f, GebüV) prüfen und bestätigen zu lassen.
- Übernommene resp. übergebene digitale und allfällige physische Dokumente sind geschäftsrelevant und müssen entsprechend revisionssicher archiviert werden. Eine Ablage im klassischen Dokumenten-Explorer (bspw. Datei Explorer) reicht bei digitalen Dokumenten nicht.
- Die Archivierung oder der Export der Dokumente muss vollständig und strukturiert vorgenommen werden. Dabei sollen die benötigten und beschreibenden Daten (Metadaten) zusammen mit den digitalen Dokumenten importiert resp. exportiert werden.



## 3.4 Prozesselemente

### 3.4.1 DMS-Struktur

Im Sinne einer einfach verständlichen Struktur werden digitale Akten nach Eigentümer-, Liegenschafts-, Mieter- und Hauswarts-Dossiers unterteilt. Innerhalb eines Dossiers werden PDF-Dokumente hinzugefügt. Einem PDF-Dokument wird idealerweise ein sogenannter Dokumententypen (z.B. Mietvertrag, Nachtrag, Rechnung) zugewiesen. Um die erhaltenen Dokumente in die gewünschte interne DMS-Struktur zu überführen, wird eine Mapping-Tabelle (siehe Anhang) benötigt. Dadurch wird sichergestellt, dass die digitalen Dokumente am gewünschten Ort im DSM-System abgelegt werden.

### 3.4.2 Dokumentenbezeichnung

Für eine detailliertere Strukturierung sowie inhaltliche Kontrollen durch die übernehmende Bewirtschaftungsunternehmung soll auf den Dokumententypen und weiteren Metadaten aufgebaut werden können.

Für den Export sollen relevante Information in den Dateinamen gespeichert werden. Je nach Dossier-Typ kann der Aufbau des Dateinamens folgendermassen aussehen. Als geeignete Zeichen für die Trennung gelten #, % oder \_.

#### Eigentümersdossier ED:

```
{DossierTyp}#{PersonenNr}#{Nachname oder Firmenname}#{Dokumententyp}#{Persönlicher Zusatztext}.  
{DokumentenFormat}
```

Beispiel: ED#012354#Fondgesellschaft XYZ#Korrespondenz Eigentümer#Einladung zum Jahresevent.pdf

#### Liegenschaftsdossier LD:

```
{DossierTyp}#{Liegenschafts-Nr}#{Dokumententyp}#{Persönlicher Zusatztext}.  
{DokumentenFormat}
```

Beispiel: LD#01245#Servicevertrag#Internet Anschluss.pdf

#### Mietersdossier MD:

```
{DossierTyp}#{RegisterNr}#{Nachname oder Firmenname}#{Dokumententyp}#{Persönlicher Zusatztext}.  
{DokumentenFormat}
```

Beispiel: MD#01245.01.0003.05#Müller#Bewerbung Mieter#Kopie Identitätskarte.pdf

#### Hauswart Dossier HD

```
{DossierTyp}#{PersonenNr}#{Firmenname}#{Dokumententyp}#{Persönlicher Zusatztext}.  
{DokumentenFormat}
```

Beispiel: HD#12458456#ISS FacilityManagement#Hauswartvertrag#Vertrag\_vom\_xy.pdf

## Übergebendes Unternehmen

### 3.4.3 Kündigung (Mandat und/oder Liegenschaft)

Es ist darauf zu achten, dass eine rechtlich gültige Kündigung vorliegt. Diese Kündigung leitet den Prozess des Mandatsabgangs ein. Nach Eingang und Bestätigung der Kündigung werden die Vorarbeiten für die Übergabe eingeleitet.

Die beiden Immobiliendienstleister sollten sich frühzeitig zusammensetzen und besprechen, welcher Umfang und Zeitpunkt für die Übergabe vorgesehen ist. Dabei ist zu empfehlen, sich auf diese SVIT-Guidelines für die digitale Aktenübergabe zu beziehen. Der Benefit liegt auf der Hand: Je standardisierter und vollständiger der Übergabeprozess ist, desto effizienter und leichter wird er über die Bühne gehen und birgt weniger Haftungsrisiken für die Zukunft.

### 3.4.4 Bereitstellung von Dokumenten und Informationen

In diesem Prozessschritt geht es um die Vorbereitung und Bereitstellung der Rohdaten. Diese liegen in der Regel an unterschiedlichen Orten in unterschiedlicher Ausprägung vor, müssen also bsp. aus dem Enterprise-Ressource-Planning-System (ERP) und verschiedenen Akten (z.B. physisch und/oder digitale Dokumente) bezogen werden.

### 3.4.5 ERP-Datenexport

Die Struktur der Liegenschaften und Mieter sind i.d.R. in einem ERP-System (REM/GaraiOREM/RIMO/ImmoTop/

Abalmmo etc.) hinterlegt. Die darin enthaltenen Stammdaten sollten als Export (z.B. Mieterspiegel oder vollständiger Datenexport via Skript) der übernehmenden Bewirtschaftung zur Verfügung gestellt werden. Dies erleichtert die Datenerfassung bei der übernehmenden Partei.

### 3.4.6 Dokumentenbereitstellung aus digitalem Archiv

Mandatsrelevante Dokumente müssen als PDF/A und in vorgegebener Struktur exportiert werden. Falls mehr als ein Archivsystem oder eine Ablage bestehen, so müssen die digitalen Dokumente für den Export zusammengeführt werden. Da physische Dokumente wie Rechnungen nach erfolgter Digitalisierung und einer Sicherheitsaufbewahrungszeit i.d.R. vernichtet werden, stellt der digitale Dokumentenbestand die vollständige Grundgesamtheit und die Verknüpfung mit allfälligen physischen Dokumenten dar.

Die meisten Bewirtschaftungen, welche mit digitalen Archiven arbeiten, haben einen sogenannten digitalen Aktenplan. Dieser beschreibt die digitalen Dokumente, die jeweiligen Dokumententypen, die Strukturzugehörigkeit und die zugewiesenen und beschreibenden Metadaten. Je standardisierter und feingranularer dieser Aktenplan ist, desto leichter wird später ein Import der digitalen Dokumente.

### 3.4.7 Dokumentenbereitstellung aus physischem Archiv

Wie eingangs erwähnt, werden trotz der zunehmenden Digitalisierung weiterhin Dokumente aus rechtlicher oder aus einer Risikoüberlegung heraus physisch aufbewahrt. Die Archivierungskonzepte reichen von In-house-Lösungen bis zu externen, professionellen Archivierungspartnern. Die Wahl des Archivierungskonzepts wird massgeblich durch die Organisationsgrösse, die Dokumentenmasse oder die prozessualen Ausprägungen beeinflusst. Bei grösseren Immobiliendienstleistern wird auf die Übergabe von physischen Dokumenten verzichtet. Es wird jedoch sichergestellt, dass diese bei Bedarf (z.B. aufgrund einer richterlichen Anordnung) identifiziert und bereitgestellt werden können.

### 3.4.8 Übergabemedium

Die Bereitstellung der digitalen Unterlagen kann auf unterschiedliche Arten erfolgen. Oftmals geschieht der Dokumentenaustausch mittels eines cloudbasierten Datenraums oder mittels einer Übergabe eines USB-Speichermediums.

Unabhängig des gewählten Übergabemediums gilt es zu beachten, dass durch die abgebende Unternehmung jederzeit nachgewiesen werden muss, was den bereitgestellten Dokumentenbestand umfasste. Dies vereinfacht nachträglich stattfindende Diskussionen zum Lieferumfang.

Es sollte ebenfalls darauf geachtet werden, dass bestehende Ordnerstrukturen zu Gunsten einer flachen Dateistruktur aufgelöst werden. Dies geschieht über die strukturierte Bezeichnung der Dokumente im Dateinamen. Dabei ist die Beschriftung möglichst in der Sprache der Geschäftskorrespondenz der Unternehmung zu halten. Grundsätzlich ist zu empfehlen, sich frühzeitig mit der übernehmenden Unternehmung zur Struktur und zum Format auszutauschen.

Bei den relevanten Mieterunterlagen stehen grundsätzlich nur aktive Mietverhältnisse sowie kürzlich abgegangene Mietverhältnisse im Fokus, welche noch relevant für eine HK/BK-Abrechnung sind.

### 3.4.9 Überprüfung

In diesem Prozessschritt geht es um die Prüfung der bereitgestellten Daten hinsichtlich Vollständigkeit, Richtigkeit, Unveränderbarkeit, Lesbarkeit, Struktur, Relevanz und Metadaten.

Es sollte durch die abgebende Partei geprüft werden, ob zu jedem Objekt z.B. ein Vertrag (inkl. letzter Mietzinsanpassung) und ggf. eine Kautionsbesteht. Dies kann unter Zuhilfenahme des Mieterspiegels erfolgen (Minimalkontrolle). Technisch sollte ebenfalls geprüft werden, ob sämtliche Dokumente im PDF/A Format. Es empfiehlt sich, nicht mehr relevante Dokumente auszusortieren. Das 4-Augenprinzip bietet sich an, um die Bereitstellung und Prüfung thematisch zu separieren (Gewaltentrennung). Die Resultate der Prüfung sollten nachvollziehbar dokumentiert und bei der Übergabe mitgegeben werden.

Um diesen Prozess der Prüfung möglichst effizient und reibungslos zu gestalten, empfiehlt es sich, ein Datenmanagement-Team zu detachieren, welches während des laufenden Betriebs diese Prüfungen vornimmt und bereits frühzeitig Verfehlungen aufdecken kann. Es ist hilfreich, die Metadaten zwischen dem ERP und dem DMS-System sowie zwischen den physischen Originaldokumenten regelmässig abzugleichen, so dass fehlende Verknüpfungen oder fehlende Dokumente proaktiv aufgedeckt werden können. Bei korrekter Umsetzung der beschriebenen Massnahmen können viele Rückfragen und Unklarheiten von der übernehmenden Partei vermieden werden. Zudem wird es zu weniger Nachforderungen aufgrund fehlender Daten, Informationen und Dokumenten kommen, da diese während dem Betrieb bereits abgefangen und idealerweise korrigiert werden können. Dies führt dazu, dass die Übergabe reibungsloser, effizienter und mit besserer Qualität vonstatten geht. Dies ist für beide Parteien eine Zeit- und Kostenersparnis.

### 3.4.10 Übergabe

In diesem Prozessschritt geht es um die Bereitstellung der Daten, Informationen und Dokumente an die übernehmende Partei.

Die Unterlagen, welche im Prozessschritt «Bereitstellung» von der abgebenden Partei aufbereitet wurden, werden nun an die übernehmende Partei mittels dem vereinbarten Übergabemedium übergeben. Bei grösseren Mandaten wird vorab eine «Testlieferung» bereitgestellt und das weitere Vorgehen gemeinsam besprochen. Es sollte zwingend darauf geachtet werden, dass eine Bestätigung des Erhalts der Daten und Dokumente von der übernehmenden Partei ausgestellt wird. Es ist anzustreben, dass Übergaben rein digital vonstatten gehen. Dies bedingt, dass die involvierten Parteien ihre digitalen Bestrebungen laufend vorantreiben und ihre Daten, Informationen, Dokumente und Prozesse schrittweise digital ausgestalten und optimieren. Dies ist zeitgemäss, vermeidet unnötige Aufwände, fördert die digitale Transformation in der Branche und nimmt Rücksicht auf ökologische und ökonomische Aspekte.

### 3.4.11 Nachlieferung und Freigabe

In diesem Prozessschritt geht es um die Nachlieferung allenfalls fehlender Daten, Informationen und Dokumente sowie um die finale Abnahme der erfolgreichen Übergabe durch die übernehmende Partei.

Im Optimalfall wird keine Nachlieferung ausgelöst, da die initiale Lieferung bereits vollständig geprüft und abgeschlossen wurde. Falls doch Daten, Informationen oder Dokumente fehlen, so empfiehlt es sich, die Prozesse in der Aufbereitung zu überprüfen, so dass zukünftig allfällige Fehler vorher bereinigt werden können.

Allenfalls fehlende Dokumente sollten im Übergabeprotokoll ausgewiesen werden. Es wird empfohlen, dass die übernehmende Partei die Eigentümerschaft darüber in Kenntnis setzt, eine Einschätzung zur Relevanz abgibt und allfällige Massnahmen deklariert, wie mit den fehlenden Unterlagen umzugehen ist.

## Übernehmendes Unternehmen

### 3.4.12 Vor der Übernahme

Im Rahmen dieses Prozessschrittes ist ein detailliertes Protokoll zwischen den beteiligten Parteien von entscheidender Bedeutung. Dies um sicherzustellen, dass sämtliche Schritte gemäss dem vorliegenden Leitfaden befolgt wurden. Die Vereinbarung umfasst auch Regelungen zu möglichen Nachlieferungen, wobei frühzeitige Terminkoordinationen und die genaue Definition von Details, wie Kommunikationswege und Verbindlichkeiten, eine zentrale Rolle spielen.

Idealerweise ist der Eigentümer über die Anwendung des Leitfadens informiert, was eine Basis für die Übergabe schafft. Dies bietet beiden Parteien Vorteile, da spezifische Vereinbarungen basierend auf den Leitfadepunkten getroffen werden können.

### 3.4.13 Übernahme

Im Prozessschritt «Übernahme» spielt die Abhängigkeit vom Stand der Digitalisierungsmaturität eine entscheidende Rolle. Die Art und Weise, wie Daten, Informa-



tionen und Dokumente bereitgestellt und übernommen werden können, hängt massgeblich davon ab, ob die Unterlagen bereits digital vorliegen und technischen Möglichkeiten zum Austausch bestehen.

Wesentliche Erfolgsfaktoren sind das digitale Mindset im Unternehmen und die Sensibilisierung der Mitarbeitenden. Gründliche Schulungen und Instruktionen der Unternehmen sind notwendig, um sicherzustellen, dass alle Mitarbeitenden die Bedeutung der Digitalisierung verstehen und aktiv zur erfolgreichen Übernahme beitragen.

Es gelten die gleichen Empfehlungen wie beim abgebenden Unternehmen.

#### 3.4.14 Überprüfung

Abschliessend steht die sorgfältige Prüfung der erhaltenen Daten, Informationen und Dokumente im Fokus, um deren Vollständigkeit, Richtigkeit, Unveränderbarkeit, Lesbarkeit, Struktur, Relevanz und Metadaten zu gewährleisten.

Die Überprüfung der Vollständigkeit ist ein zentraler Aspekt dieses Schrittes. Die Ergebnisse werden sorgfältig dokumentiert und es erfolgt eine Kontrolle der erhaltenen Datenlieferungen.

Die Überprüfung beinhaltet auch, unter Einbezug der Prüfnachweise, eine stichprobenartige Kontrolle verschiedener Aspekte, darunter der Dateigrösse, die Lesbarkeit von Dokumenten, die korrekte Dateistruktur und Namensgebung, sowie weitere Kriterien. Das Ganze dient einer ersten Plausibilisierung der Qualität der gelieferten Daten.

Die Ergebnisse werden sorgfältig dokumentiert und es erfolgt eine Kontrolle der erhaltenen Datenlieferung.

Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf dem Abgleich der Metadaten zwischen dem Dokumentenmanagementsystem (DMS) und dem ERP-System. Dies ermöglicht eine systemübergreifende Konsistenz und Prüfung auf mögliche Diskrepanzen.

Die Benefits dieses Überprüfungsschrittes sind vielfältig. Durch eine klare Regelung der Haftungsfrage wird die Verantwortlichkeit für mögliche Fehler oder Unstimmigkeiten genau festgelegt. Das übernehmende Unternehmen übernimmt keine Haftung für Schäden, die nicht selbst verursacht wurden, was eine klare rechtliche Absicherung gewährleistet. Dies trägt dazu bei, mögliche Risiken zu minimieren und den reibungslosen Ablauf der Datenübernahme zu unterstützen.

## 4. Empfohlenes Vorgehen

Um in diesem Prozess erfolgreich voranzuschreiten, ist es von entscheidender Bedeutung, ein umfassendes Bewusstsein für die aktuelle Systemlandschaft und die damit verbundenen Prozesse zu schaffen. Dies erfordert eine eingehende Auseinandersetzung mit den vorhandenen Systemen, ihren Funktionen und ihren Limitationen.

Ein weiterer wichtiger Schritt besteht in der Festlegung einer internen Definition für Dateinamen und Ablagestrukturen. Diese Definition sollte in Abstimmung mit dem vorliegenden Leitfaden erfolgen, um sicherzustellen, dass die Dokumente konsistent benannt und in entsprechender Struktur bereitgestellt werden. Dies trägt erheblich zur späteren Auffindbar- und Verwaltbarkeit bei.

Die Gewährleistung der Nachweisbarkeit ist ein weiterer entscheidender Aspekt. Es ist wichtig sicherzustellen, dass die Dateien vollständig, korrekt, lesbar und unveränderbar sind. Dies gewinnt insbesondere an Bedeutung, wenn es um die Einhaltung rechtlicher Anforderungen geht, da eine lückenlose Dokumentation und Nachverfolgbarkeit oft unabdingbar sind.

## 5. Fazit & Ausblick

Dieser Leitfaden kann dazu genutzt werden, die eigenen Prozesse zu überdenken und/oder anzupassen. Dadurch kann jeder Akteur einen wesentlichen Beitrag zur branchenweiten Standardisierung der Prozesse leisten. Es ist bekannt, dass diese Erneuerung nicht von heute auf morgen geschehen kann und, dass nicht immer umfassende finanzielle Mittel oder

Personalressourcen zur Verfügung stehen. Es ist jedoch wichtig zu verstehen, dass bereits mit wenig Aufwand (z.B. eine durchgängig, einheitliche Bezeichnung) ein Mehrwert geschaffen werden kann, der per se kostenlos ist. Es soll der Anspruch eines jeden Akteurs bestehen, schrittweise an der Professionalisierung dieser Prozesse zu arbeiten und so einen Beitrag zur Veränderung der herrschenden Branchenherausforderungen zu leisten.

Es ist das Ziel, dass sich dieser Leitfaden für die digitale Mandatsübergabe in der Branche verankern wird und bei Nichteinhaltung mögliche Konsequenzen entstehen können. Aus diesem Grund wird empfohlen, sich frühzeitig mit den Inhalten und technischen Anforderungen vertraut zu machen und so die notwendige Prozesskonformität herzustellen. Dadurch kann ein Akteur strukturiert, effizient und maximal digital durch die Prozesse kommen.

## 6. Hilfestellung

- Übersichtsliste möglicher Dokumenttypen (siehe Beilage 1), welche zu Beginn des Scanningprozesses unterstützend wirkt.
- Übersichtsliste von Dokumenten, welche weiterhin in physischer Form aufbewahrt resp. übernommen/übergeben werden sollen. (siehe Beilage 2).

## 7. Updates & Weiterentwicklung

Die Aktualität bezieht sich auf den Zeitpunkt dieser Publikation. Künftige Änderungen und angepasste Handhabungen sind selbständig zu berücksichtigen:

## Beilage 1

Dokumenten-Typ	Dossier-Typ
Abrechnung und Abschluss Liegenschaften (konsolidiert)	ED
MwSt.-Abrechnung Liegenschaften (konsolidiert)	ED
Datenlieferung	ED
Honorare Technische Mandate	ED
Honorare Zusatzaufträge (Bewi)	ED
Honorare Zusatzaufträge (KAM)	ED
Korrespondenz Eigentümer	ED
Beschwerden & Stellungnahme Eigentümer	ED
Protokolle Eigentümer	ED
Investitionsplanung	ED
Mehrjahresplanung	ED
Jahresplan Termine	ED
Bewertung Liegenschaften (konsolidiert für Portfolio)	ED
Fristen Gewerbemietverträge (konsolidiert)	ED
Kontroll- & Zustandsbericht (konsolidiert)	ED
Leerstandsreporting	ED
Budgetzahlungen	ED
Marktmieten	ED
Inkasso Statistik (Liste)	ED
Offene Posten (Liste)	ED
Rechtsfälle (konsolidiert)	ED
Versicherungsfälle (konsolidiert)	ED
Bewirtschaftungsvertrag	ED
Rahmenvertrag (Dritte)	ED
Bewirtschaftungshandbuch	ED
Richtlinien & Hilfestellungen (ET)	ED
Kontoauszug Bank (ET)	ED
Belastungen & Hypothek Bank (ET)	ED
Verträge mit Bank	ED
Budget & Prognose (konsolidiert)	ED
Nachtrag zum Bewirtschaftungsvertrag	ED
Geschäftsberichte	ED
Kreditgesuch & Kreditabrechnung (konsolidiert)	ED
Spezialaufträge, Projekte & Auswertungen (KAM)	ED
Mietzinsanalysen & -simulation (KAM)	ED
Revisionsunterlagen (KAM)	ED
Versicherungspolicen (konsolidiert)	ED
Mandatzugänge & -abgänge (konsolidiert)	ED
Nebenkostenabrechnung (konsolidiert)	ED

<b>Dokumenten-Typ</b>	<b>Dossier-Typ</b>
Austritt Hauswart	HD
Eintritt Hauswart	HD
Hauswartvertrag, Pflichtenheft & Versicherung	HD
Inventarliste Hauswart	HD
Lohn & Spesen Hauswart	HD
Unfall & Krankheit	HD
Korrespondenz Hauswart	HD
Schlüsselquittung (HW)	HD

<b>Dokumenten-Typ</b>	<b>Dossier-Typ</b>
Abrechnung & Abschluss Liegenschaft (einzeln)	LD
MwSt.-Abrechnung Liegenschaft (einzeln)	LD
Checkliste Liegenschaftsabschluss	LD
Steuerunterlagen	LD
Mahnung Kreditorenrechnung	LD
Foto Liegenschaft	LD
Schliessplan & Schlüsselquittungen an Externe	LD
Sicherheitsschein (Schlüssel)	LD
Heizung & Tankanlage	LD
Grundbuchakten	LD
Gutachten Liegenschaft	LD
Kontroll- & Zustandsbericht Liegenschaft	LD
Garantiewesen	LD
Sanierung Liegenschaft	LD
Baugesuch, Baubeschrieb & Bauabrechnung	LD
Bauabnahme & Mängelbehebung	LD
Gutschriften für Liegenschaften	LD
Gutschriften für Nebenkosten	LD
Hauswartvertrag, Lohn, Inventar	LD
Handwerkerliste	LD
Korrespondenz Lieferant	LD
Mieterrundschreiben	LD
Korrespondenz Behörde, Werke & Ämter	LD
Korrespondenz Nachbarschaft	LD
Korrespondenz Eigentümer	LD
Korrespondenz Liegenschaft	LD
Mieterrundschreiben	LD
Kreditgesuch inkl. Offerte	LD
Offerten Liegenschaft	LD
Kreditabrechnung	LD
Unterhalt Rechnungen Liegenschaft	LD
Kreditgesuch & -abrechnung	LD
AAA Belege	LD
AAA Checkliste Schlusskontrolle	LD
AAA Käufer	LD
AAA Korrespondenz	LD
AAA Verkäufer	LD
AAA Verwaltungswechsel	LD
AAZ Belege	LD
AAZ Checkliste Zugang	LD
AAZ Verwaltung	LD
Formular Mandatsabgang	LD



<b>Dokumenten-Typ</b>	<b>Dossier-Typ</b>
Formular Mandatszugang	LD
Miteigentümergeinschaft	LD
Ablesepapier (Alle)	LD
Checkliste Nebenkostenabrechnung	LD
Fragekatalog Nebenkosten	LD
Nebenkostenabrechnung	LD
Umlagenberechnung	LD
Mieterpapiere NK (Alle)	LD
Budget Liegenschaft	LD
Amtlicher Lageplan & Katasterplan	LD
Geschossplan (Grundriss, Schnitte, Fassade)	LD
Installationspläne	LD
Plangrundlage & Bestandespläne (Archiv)	LD
Situations- & Umgebungsplan (Bau)	LD
Mieterspiegel Liegenschaft	LD
Bewertung einzelne Liegenschaft	LD
Marktwertermittlung, Mietzinse, Anpassungen	LD
Senkungsgesuch Vermietungsmietzins (KAM)	LD
Pflege & Unterhalt (LS)	LD
Handwerkerliste	LD
Versicherungsfälle	LD
Versicherungspolicen	LD
Serviceverträge	LD
Kaufvertrag Liegenschaft	LD
Kabel / TV	LD
Verträge, Auszüge, Schätzungen	LD
Auflagen & Kontrollen	LD

<b>Dokumenten-Typ</b>	<b>Dossier-Typ</b>
Mietgesuch	MD
Bewerbung Mieter	MD
Abzahlungsvereinbarung	MD
Korrespondenz Mieter allgemein	MD
Kündigung seitens Mieter	MD
Kündigung seitens Eigentümer	MD
Ablesepapier (MV)	MD
Abnahme, Übergabe & Mängel	MD
Schlüsselquittung (MT)	MD
Wiedervermietungsinformationen	MD
Reparatur & Unterhalt (MT)	MD
Sicherstellungsvereinbarung (Bank)	MD
Eröffnungsbestätigung Bank	MD
Gutschriftsanzeige & Kontoauszug Bank (MT)	MD
Unterhalt Rechnungen Mieter	MD
Belastungs- & Saldierungsanzeige Bank (MT)	MD
Bankgarantie (Gewerbe)	MD
Bürgschaftszertifikat & Kautionsversicherung	MD
Depotsaldierung & Saldierungsauftrag (Bank)	MD
Auflösung Kautionsversicherung	MD
Antragskorrespondenz Kautionsversicherung	MD
Abnahmeprotokoll & Mängel	MD
Todesurkunde & Todesanzeige	MD
Erbausschlagung	MD
Mietzinsanpassungen	MD
Sicherheitsleistung / Mietkaution	MD
Mietvertrag	MD
Nachtrag & Bewilligung zum Mietvertrag	MD
Anfangsmietzinsformular	MD
Zahlungsverbindung Mieter	MD
Schildchen-Bestellung Mieter	MD
Ein- & Ausgänge (Zahlungen)	MD
Inkassofall-Unterlagen	MD
Mieterkontoauszug (während Mietdauer)	MD
Mahnung Mieter	MD
Ausbuchungsaufträge (Totalverluste)	MD
Beschwerde, Stellungnahme & Abmahnung (MT & Eigentümer)	MD
Rechtsfall-Unterlagen	MD
Eingeschrieben nicht abgeholt (MT)	MD
Schlussabrechnung Mieter	MD
Mieterpapiere NK (MT)	MD
Untermiete	MD
Schnittstellenpapier	MD

## Beilage 2

Übersichtsliste möglicher Dokumenttypen, bei welchen empfohlen wird, dass diese weiterhin in physischer Form aufbewahrt resp. übernommen/übergeben werden. Künftige Änderungen und angepasste Handhabungen sind selbständig zu berücksichtigen;

Liste unter Voraussetzung, dass alle anderen Dokumente korrekt digital generiert, signiert und archiviert wurden.

Ämter und Gerichte	Sendungen von Ämtern oder Gerichten wie beispielsweise: <ul style="list-style-type: none"><li>- Zahlungsbefehle</li><li>- Verlustscheine</li><li>- Gerichtsurkunden</li><li>- Baugesuche</li><li>- Kaufverträge</li></ul>
Retouren eingeschriebener Briefe	<ul style="list-style-type: none"><li>- eingeschriebene Briefe, welche nicht zugestellt werden konnten</li></ul>
Baumanagement und Baurealisation	<ul style="list-style-type: none"><li>- Werkverträge</li><li>- Pläne ab Format A3</li><li>- Pläne</li><li>- Skizzen</li></ul>
3D	Dreidimensionale Inhalte wie: <ul style="list-style-type: none"><li>- Schlüssel</li><li>- CDs</li><li>- Kleber</li><li>- USB Sticks</li></ul>