

## REFERAT

Von Severin Moser, Vorstandsmitglied des SVV  
Anlass **Jahresmedienkonferenz des Schweizerischen Versicherungsverbandes SVV 2021**  
Datum 4. März 2021  
Ort Zürich

### **Die Coronapandemie verändert die Arbeitswelt**

*Es gilt das gesprochene Wort.*

Sehr geehrte Damen und Herren

Während einige Branchen sehr stark unter der Pandemie gelitten haben und ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Kurzarbeit weiterbeschäftigen oder gar entlassen mussten, sind wir Versicherer hier etwas glimpflicher davongekommen: Auf unseren Personalbestand hatte die Coronapandemie kaum Auswirkungen. Wir sahen uns nicht gezwungen, Kündigungen auszusprechen oder Kurzarbeit anzuordnen, wie dies in anderen Branchen der Fall war. Für 2020 rechnen wir sogar damit, dass der Personalbestand leicht gewachsen ist.

So wenig die Pandemie erfreulicherweise die Anzahl der Mitarbeitenden in der Versicherungsbranche verändert hat, so sehr hat sie unsere Art des Arbeitens verändert. Die Coronakrise hat uns – leider auf brutale Weise – vor Augen geführt, wie weit wir neue Arbeitsformen schon entwickelt und umgesetzt haben, aber auch wo es noch Schwachstellen gibt. Die gute Nachricht ist, dass es uns gelungen ist, unseren Betrieb während der Coronakrise nahtlos aufrechtzuerhalten: Wir haben Kundinnen und Kunden per Videoanruf beraten, wir haben Meetings virtuell durchgeführt – und wir haben während des Lockdowns auch aus dem Homeoffice täglich rund 140 Mio. Franken Renten und/oder Schadenleistungen an unsere Kundinnen und Kunden ausbezahlt. Die Versicherungsgesellschaften haben das Servicelevel auf hohem Niveau gehalten und auch die Kundenzufriedenheit hat in der Krise nicht gelitten – das sind starke Ausrufezeichen für die Branche!

Um genau diesen Service im Krisenfall sicherzustellen, haben wir von langer Hand Strukturen aufgebaut, die ein ortsunabhängiges Arbeiten ermöglichen und fördern. Damit ist es aber noch nicht getan. Entscheidend für den Erfolg dieser neuen Arbeitsmodelle sind die nächsten Jahre, wenn wir die Pandemie hoffentlich bald hinter uns haben. Die neuen Arbeitsmodelle sind innert kürzester Zeit auf breite Akzeptanz gestossen. Aber wir dürfen auch nicht vergessen, dass sie ebenso Herausforderungen mit sich bringen. Sie bedingen, dass sich Führungskräfte – vom Teamleiter bis zur CEO – Gedanken über ihr Verständnis von Führung machen müssen. Wir müssen auch unseren Mitarbeitenden die notwendigen Instrumente an die Hand geben, um in dieser neuen

Arbeitswelt zurechtzukommen. In Zukunft werden deshalb transversale Kompetenzen, also sogenannte «Soft Skills», gegenüber rein fachlichen Kompetenzen an Wichtigkeit gewinnen. Darauf müssen sich die Aus- und Weiterbildungsangebote ausrichten. Nicht zuletzt werden sich auch die gesetzlichen Rahmenbedingungen an die neue Realität anpassen müssen. Das geltende Arbeitsgesetz bietet hier nicht die notwendige Flexibilität. Die starren Regelungen im Bereich der Ruhezeiten, der Nacht- und Sonntagsarbeit entsprechen nicht mehr den Bedürfnissen von Mitarbeitenden mit Führungs- oder Fachverantwortung. Sie werden den Freiheiten, die neue Arbeitsmodelle bieten, nicht gerecht. Auch sollte die Arbeitszeiterfassung auf Vertrauen und nicht auf Kontrolle basieren. Hier ist also auch der Gesetzgeber gefordert, wollen wir die neuen Möglichkeiten bestmöglich nutzen.

Klar ist: Digitales und ortsunabhängiges Arbeiten wird nicht mehr verschwinden, im Gegenteil. Das Bedürfnis nach flexiblen Arbeitsweisen hat sich sowohl seitens Arbeitgeber als auch seitens Arbeitnehmer verstärkt. Neben zahlreichen Vorteilen bergen diese Arbeitsformen auch Herausforderungen, beispielsweise für die Gesundheit der Mitarbeitenden. Der Gesundheitsschutz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter steht im Fokus. Das heisst, dass die Versicherungsgesellschaften ihre Mitarbeitenden bei Themen wie Zeitmanagement und Gestaltung der Work-Life-Balance unterstützen müssen. Als Arbeitgeber sind wir hier in der Pflicht. Bei der Allianz Suisse haben wir beispielsweise nach dem Lockdown im Frühling eine Umfrage gestartet, wie zufrieden die Mitarbeitenden mit dem Homeoffice seien: Rund 86 % fühlten sich gut unterstützt, rund zwei Drittel der Befragten wünschten sich auch in Zukunft mehr Homeoffice. Am meisten vermisst (rund 40 %) wurde übrigens der persönliche Austausch. Das Thema New Work wird uns also auch in Zukunft eng begleiten und Homeoffice wird ein normaler Bestandteil des Zusammenarbeitens, den wir auch fördern und bei dem wir unsere Mitarbeitenden und Führungskräfte miteinbeziehen und den wir durch Workshops, Erfahrungsaustausch und Gesundheitsangebote unterstützen. Ein weiteres Handlungsfeld hat Thomas Helbling in seinem Referat aufgegriffen: die Cyberrisiken. Die Fälle von Cyberkriminalität sind unter anderem wegen Homeoffice stark angestiegen. Hier müssen wir nicht nur uns selbst, sondern auch die Daten unserer Kunden schützen.

Die langfristigen Folgen dieser neuen Arbeitsformen sind in ihrer ganzen Tragweite noch nicht absehbar. Es ist unklar, wie sich Homeoffice langfristig auf Produktivität, Motivation und Effizienz auswirkt. Wir können aber wesentlich dazu beitragen, die Arbeitswelt von morgen mitzugestalten und die positiven Effekte zu nutzen. Hier denke ich an die positiven ökologischen Effekte, beispielsweise infolge der Reduktion des Pendlerverkehrs und der Geschäftsreisen.

Zum Schluss möchte ich noch eine bestimmte Personengruppe in den Fokus stellen, die besonders von der Pandemie betroffen ist – nämlich die Berufseinsteigerinnen und Berufseinsteiger. Viele Lernende mussten ihre Abschlussprüfungen unter erschwerten Bedingungen ablegen. Für sie und für Studienabgängerinnen und Studienabgänger ist es in der aktuellen Situation besonders schwierig, den Sprung ins Arbeitsleben zu schaffen. Als Arbeitgeber sind wir gefordert, Möglichkeiten zu bieten, um unser bewährtes Bildungssystem erfolgreich weiterzuführen. Wir Versicherer haben deshalb in der Coronakrise wo immer möglich unsere Lehrlinginnen und Lehrlinge weiterbeschäftigt und unser Lehrstellenangebot trotz erschwerten

Bedingungen mit Homeoffice erhalten oder sogar ausgebaut. Die Allianz Suisse hat beispielsweise Lernende übernommen, die in anderen Branchen hätten anfangen sollen, wo die Zusage aufgrund von Corona dann aber zurückgenommen wurde.

Neben all den negativen Auswirkungen, die die Coronakrise auf Gesellschaft und Wirtschaft hat, bin ich davon überzeugt, dass sie zumindest im Bereich der Digitalisierung der Versicherungswirtschaft einen Schub verleihen wird. Sie hat eine Entwicklung beschleunigt, die in den vergangenen Jahren an manchen Orten ins Stocken geraten ist. Hoffen wir, dass es letztendlich das sein wird, was von der Coronapandemie in Erinnerung bleibt.