

# Aller guten Dinge sind **drei**

Wie gelingt es Immobilienverwaltungen, sich gegen die zunehmende Personalnot zu rüsten? Am besten mit einem Mix aus kreativen Strategien.

**D**as aktuelle VDIV-Branchenbarometer zeigt, wie brisant der Fachkräftemangel ist: Im Jahr 2023 blieb bei den befragten Immobilienverwaltungen ein Viertel der offenen Stellen unbesetzt. Um trotzdem nachhaltig handlungsfähig zu bleiben, gibt es verschiedene Lösungsansätze:

## **Effizientere Prozesse schaffen**

Digitale Lösungen entlasten, weil sie aufwändige Routineaufgaben übernehmen. Viele Immobilienverwaltungen nutzen bereits eine zentrale Verwaltungssoftware. Es gibt jedoch noch mehr Optionen.

So können auch zeitintensive Schnittstellenaufgaben durch smarte Anwendungen automatisiert werden. Beispiele sind etwa Künstliche Intelligenz, die blitzschnell Anschreiben formuliert, der Chatbot für die Anrufannahme oder mit der Verwaltungssoftware vernetzte Portallösungen für die unkomplizierte Kommunikation mit Mietern und Handwerkern im Schadensfall.

## **Lästige Aufgaben outsourcen**

Immobilienverwaltungen verlieren viel Zeit mit Aufgaben, die nichts mit ihrem klassischen Berufsbild zu tun haben, so etwa mit dem Managen eines Leitungswasserschadens. Bis alles geklärt und der Schaden behoben ist, müssen Verwalter circa zehn Stunden investieren. Mit smartem Outsourcing lassen sich solche Mehraufwände deutlich reduzieren.

Es gibt Dienstleister, die Leistungspakete mit kostenneutralen Mehrwerten für Verwaltungen schnüren. Ein Beispiel: Die Schadenmanager des Versicherungsmaklers übernehmen kostenlos die gesamte Schadensregulierung – von der Kommunikation mit der Versicherung über die Beauftragung der Handwerker und Koordination der Termine bis hin zur Überwachung der Reparaturarbeiten. Für Verwaltungen bringt das bis zu 80 Prozent Entlastung.

Zeitintensive Aufgaben lassen sich auch mit digitalen Lösungen auslagern. Warum Daten noch selbst erfassen, wenn andere das ebenso gut erledigen können? In Kundenportalen übernehmen Mieter die Dateneingabe selbst. Plausibilitätskontrollen beugen Eingabefehlern vor. Ähnlich funktionieren Portale zur Abwicklung von Versicherungsschäden: Dort erfassen Schadenmanager die Fakten zur Reparatur, Mitarbeiter in den Verwaltungen können sich über den Status informieren und Versicherungsdokumente einsehen.

## **Als Arbeitgeber attraktiver werden**

Gute Arbeitgeber haben es leichter, Fachkräfte zu gewinnen und zu halten. Bewertungsportale wie Kununu zeigen es: Mitarbeiter bevorzugen Unternehmen, die neben einem stimmigen Gehalt Flexibilität, individuelle Entwicklungsmöglichkeiten und eine ausgewogene Work-Life-Balance bieten.

Hebel, um sich als attraktiver Arbeitgeber zu positionieren, sind zur Lebenssituation passende Arbeitszeitmodelle, aber auch Benefits wie eine betriebliche Altersvorsorge oder Krankenzusatzversicherung, die der VDIV Deutschland mit seinem Versorgungswerk anbietet.

Um Mitarbeitende langfristig ans Unternehmen zu binden, ist die Gestaltung des Arbeitsalltags wichtig. Wo moderne Tools und intelligentes Outsourcing entlasten, sinkt der Stress und es entsteht Raum für individuelle Weiterentwicklung.

## DER AUTOR



**Martin Schellhorn**  
Geschäftsführer INCON  
GmbH & Co. Assekuranz KG  
[www.incon-vm.de](http://www.incon-vm.de)