



19.06.2024

MEHR GESUNDER MENSCHENVERSTAND!

Wer bei **der lebhaften Diskussion über die Schadensteuerung während des ZKF-Branchentreffs in Koblenz** dabei war, musste den Eindruck haben, dass die Partnerwerkstätten gehörig unter Druck stehen. Die Kritik an HUK-Coburg, Innovation Group und SPN war heftig. Die Forderungen nach höheren Stundensätzen, schneller Bezahlung der Werkstattrechnung und besseren Steuerungsprozesse sowie nach einer spürbaren Reduzierung des administrativen Aufwands waren lautstark und eindringlich.

Tatsächlich ist die Lage in den Betrieben ernst. Allerdings gilt dies mittlerweile leider für den gesamten Mittelstand in fast jeder Branche der Republik. Der Fachkräftenotstand ist akut, die Investitionskraft schwindet, die Herausforderungen nehmen zu, genauso wie die kaum noch zu ertragene Bürokratie. Ein Ende der Liste von Problemen ist nicht in Sicht, im Gegenteil. Wir stehen gerade beim Personalmangel erst am Anfang einer sich weiter zuspitzenden Situation, die auch mit mehr Geld nicht lösbar ist.

Wenn man ehrlich ist, muss man sagen: Unsere Systeme stoßen an Grenzen und kommen mit der Entwicklung nicht mehr mit. Das gilt für ganz Deutschland – und speziell in unserer Branche nicht nur für die K&L-Betriebe, sondern eben auch für Kfz-Versicherer, Sachverständige und Schadensteuerer. Auch hier fehlt das Personal, auch hier laufen die Prozesse nicht rund, sorgen immense Kostensteigerungen für wachsenden Ausfallrisiken und es sind auch hier keine einfachen Lösungen greifbar.

Doch was ist jetzt genau zu tun? Sicher, die Schadensteuerer müssen ihre Hausaufgaben erledigen und die langen bekannten Probleme endliche lösen. Fehlerhafte Datensätze in der Schadenregulierung, verschleppte Zahlungen von Werkstattrechnungen, schlechte Erreichbarkeit – das geht einfach nicht, wenn man für die Vermittlung von Reparaturaufträgen Provisionen erhält.

Andererseits müssen Partnerwerkstätten schon auch wissen, dass sie sich mit ihrer Vertragsunterschrift auf die Schadensteuerung eingelassen haben. Man kann mit dem gelenkten Geschäft Geld verdienen, muss aber eben auch seine eigenen Prozesse im Griff haben.

Es gibt noch einen anderen Ansatz: Vielleicht schrauben alle Beteiligten ihre Ansprüche etwas runter. Warum muss eigentlich ein Kunde von der Werkstatt innerhalb einer Stunde kontaktiert werden? Wieso müssen Hol- und Bring-Service oder ein Ersatzwagen kostenfrei sein? Weshalb gibt es eigentlich keine Abschlagszahlungen bei einem freigegebenen Kostenvoranschlag, wie bei jedem anderen Handwerker auch? Es gibt Wege, die den Druck aus dem Kessel nehmen, um nach echten Lösungen zu suchen und vor allem die Nerven der (noch) arbeitenden Menschen zu schonen. Der wichtigste Ansatz wäre aber wohl, dass man gelassen und fair miteinander umgeht – einfach mit mehr gesundem Menschenverstand.

Christian Simmert