

## Qualität managen!



„Wer aufhört, besser zu werden, hat aufgehört, gut zu sein.“ Dieser Satz des ehemaligen Direktors des „Brenner's Park-Hotel“ in Baden-Baden, Richard Schmitz, ist heute aktueller denn je und auf viele Wirtschaftsbereiche übertragbar. Auch in der Bestattungsbranche zeigt sich der Wandel der Zeit. Eine fehlerfreie Leistung ist für viele Kunden das entscheidende Merkmal für Qualität.

### Aus Fehlern lernen

Um sich den Anforderungen der Kunden anzupassen, kann ein Betrieb mit einem Qualitätsmanagement-System (QM) nicht nur Fehlerursachen vorbeugen und gezielt durch Verbesserungen beseitigen, sondern auch eine beständige Weiterentwicklung erreichen. Fehler sind Chancen zur Optimierung! Die Praxis, Fehler und Probleme „unter den Teppich zu kehren“, verwehrt einem Unternehmen die Chance, aus seinen Fehlern zu lernen und Maßnahmen zur Optimierung umzusetzen.

In vielen Bestattungsunternehmen basiert die Dienstleistung zu einem großen Teil auf der Erfahrung des Inhabers oder der langjährig im Unternehmen tätigen Mitarbeiter.

In deren Köpfen ist das Know-how des Betriebs gespeichert. Doch was geschieht, wenn diese Personen ausfallen, zum Beispiel durch Krankheit oder Unfall? Durch ein QM-System ist die Vertretung kurzfristig in der Lage, die wichtigsten Kundenanforderungen bis zur Genesung des Inhabers in der gewohnten Qualität aufrecht zu erhalten. Ein gutes QM-System dokumentiert alle Arbeitsprozesse. Zuständigkeiten werden klar definiert und anhand von Verfahrensanweisungen, Checklisten und Formularen unterstützt.

Besonders in Branchen, in denen eine einmal erbrachte Leistung nicht wiederholbar ist, zeigt sich, dass eine konsequente Qualitätssteuerung enorm wichtig ist. Was ist zum Beispiel, wenn in der Todesanzeige von Herrn Müller „Herr Mayer“ erscheint? Im QM-System wird festgelegt, aus welcher Quelle die persönlichen Daten kommen, wer die Daten prüft, wer für die Prüfung und deren Dokumentation verantwortlich ist. Bei Einhaltung dieser Schritte werden solche Fehler nicht mehr

vorkommen. Und nach diesem Prinzip werden alle Abläufe systematisch beschrieben und strukturiert.

### Überschaubarer Aufwand

Qualitätsmanagement ist ein Prozess, an dem jeder Mitarbeiter beteiligt ist und sein Wissen und seine Erfahrungen einbringt. Es ist kein starrer Rahmen, in den jeder Betrieb einheitlich gezwängt wird, sondern immer so individuell wie die Menschen, die sich damit beschäftigen. Jedes Bestattungsunternehmen wird bei überschaubarem Aufwand in die Lage versetzt, ein eigenes QM-System zu erstellen und im Betrieb einzuführen. Das System ist schlank konzipiert, so dass es ohne Schwierigkeiten umsetzbar ist und von allen Beteiligten gelebt werden kann. Und die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2000 lohnt sich auch bei kleinen Betrieben schon ab zwei Mitarbeitern.

Im Mittelpunkt der Arbeit stehen die Dokumentation der Prozesse und das QM-Handbuch, in dem die Elemente des prozessorientierten Systems dokumentiert sind. Die Dokumentation ist unerlässlich, damit alle Mitarbeiter auf der gleichen Grundlage arbeiten, Änderungen reibungslos vermittelt werden, neue Mitarbeiter und Aushilfskräfte schnell und umfassend eingearbeitet werden. Das Handbuch bildet die Grundstruktur des QM-Systems ab.

### Abläufe werden transparent

Einzigste Voraussetzung für eine erfolgreiche Zertifizierung ist die aktive Mitarbeit. Jedes Bestattungshaus arbeitet individuell, und doch sind viele Abläufe vergleichbar, ganz gleich, ob es sich um einen modernen Großbetrieb oder ein kleines Familienunternehmen handelt. Unabhängig von Größe und Leistungsspektrum kann jeder Betrieb ein QM-System einführen.

Insgesamt sind bereits 22 Bestattungsunternehmen erfolgreich zertifiziert worden. Eines davon ist die Pietät Hiebeler in Heidelberg. Die Geschäftsführerin Manuela Hauser-Hiebeler ist begeistert: „Dieses QM-System ist sehr kompakt und ließ sich problemlos in unseren Arbeitsablauf integrieren. Transparente Abläufe und Zuständigkeiten erleichtern mir die Steuerung des Unternehmens. Unsere Mitarbeiter erkennen leicht, wie welche Aufgaben zu

**Ruheforst®**

**RuheForst GmbH**  
An der Sang 30  
D-57271 Hilchenbach  
Telefon 0 27 33 - 2 86 61 92 · Fax 2 86 61 93  
Mobil 01 51 - 19 10 56 83  
www.ruheforst.de

**RuheForst Hümmel / Eifel**  
Telefon 0 26 94 / 93 02 56  
www.ruheforst-huemmel.de

**RuheForst Erbach / Odenwald**  
Telefon 0 60 62 / 640  
www.erbacher-ruheforst.de

**Bestattungen  
in freier Natur**

regeln sind, da die Prozesse für jeden durchschaubar sind. So bieten wir unseren Kunden immer gleich bleibende Qualität.“

Viele weitere Betriebe befinden sich zurzeit im Prozess der Vorbereitung auf die Zertifizierung, so auch die Darmstädter Friedwald GmbH. Das seit 2001 in Deutschland ansässige Unternehmen hat sich in den vergangenen Jahren stetig vergrößert. Im QM-System sieht die Geschäftsführung die ideale Möglichkeit, gleich bleibende Qualität in allen Unternehmensbereichen und jedem einzelnen Friedwald zu gewährleisten und immer allen Kundenanforderungen gerecht werden zu können.

**In wenigen Stufen zum Zertifikat**

Entsprechend der unterschiedlichen Anforderungen im Bestattungsgewerbe gibt es ein modulares System zum zertifizierten Qualitätsmanagement. Die unterschiedlichen Stufen ergeben sich durch die Implementierungsintensität im jeweiligen Unternehmen. Eine Möglichkeit ist die Vorbereitung im Rahmen einer dreitägigen Gruppenschulung mit einem Beratertag im Betrieb mit



**Zertifizierte Bestattungsunternehmer: H. Giesler, J. Reber, K.-H. Martiné, S. Ruthe, R. Wendland, G. Vaupel, W. Huhn, W. Knopf (v.l.n.r.)**

den Mitarbeitern. Dabei wird die Software vom Berater eingerichtet und gemeinsam das individuelle Handbuch erstellt.

Eine weitere Möglichkeit besteht darin, die Vorbereitung auf die Zertifizierung direkt vor Ort vorzunehmen und die Mitarbeiter in den Prozess einzubeziehen. Diese Vorgehensweise ist deutlich intensiver und bewirkt meistens im Unternehmen den nötigen Schub, damit das Qualitätsmanagement aktiv gelebt wird. Den Abschluss bildet jeweils das Audit durch die unabhängige Zertifizierungsstelle.

**Ein wichtiger Schritt ist getan**

Ein QM-System ist niemals perfekt und endgültig. „Wer aufhört, besser zu werden, hat aufgehört, gut zu sein.“ Kompetenz und Qualität sind keine statischen, sondern dynamische Größen. Auch wenn mit der Einführung eines QM-Systems ein wichtiger Schritt in Richtung

zukunfts- und kundenorientierter Dienstleistung getan ist: Als fester Bestandteil der betrieblichen Abläufe wird die Qualitätsverbesserung zukünftig auf allen Ebenen konsequent fortgesetzt. ■



**Markenzeichen**

Der Bundesverband deutscher Bestatter bietet seinen Mitgliedern über den Fachverlag des deutschen Bestattungsgewerbes Zertifizierungen an. Die beste Zertifizierung mit externer Überwachung ist das Markenzeichen des Bundesverbandes, das in betrieblicher und persönlicher Hinsicht hohe Anforderungen enthält.

# Seminar

## Sozialamtsproblematik: Vorsorgegelder und Sozialamt

**„Zusatzseminar wegen großer Nachfrage“**

Sozialämter greifen bei der Ermittlung des Vermögens von Personen, die einen Antrag auf Sozialhilfe stellen müssen, auf Zahlungen zurück, die für eine Bestattungsvorsorge geleistet wurden. Dabei kann es sich um Vorauszahlungen für die Bestattung oder um Versicherungsverträge handeln, deren Rückkaufswert zur Deckung des Lebensbedarfs eingesetzt werden soll. Die angemessene finanzielle Vorsorge für den Todesfall wird damit bei sozial Schwachen unterlaufen.

Das Seminar sieht folgende inhaltliche Schwerpunkte vor:

- Bestattungsvorsorgeverträge und deren Behandlung bei Sozialbedürftigkeit
- Heimunterbringungskosten im Verhältnis zu angelegten Geldern zur Bestattungsvorsorge
- Grabpflegekosten im Verhältnis zu angelegten Geldern zur Bestattungsvorsorge
- Die Armenbestattung nach dem Bundessozialhilfegesetz
- Übernahme der Bestattungskosten durch das Sozialamt bei Sozialhilfebedürftigkeit des Bestattungspflichtigen

Das Seminar setzt sich anhand konkreter Beispielfälle aus der Rechtsprechung mit sozialhilfe-

rechtlichen Problemen rund um die Bestattung und Bestattungsvorsorge auseinander. Sinn und Zweck des Seminars ist es, dem Bestatter Hilfestellung und Lösungsansätze bei der Bewältigung sozialhilferechtlicher Probleme zu bieten.

**Datum und Ort:**  
9. November 2005  
Handwerkskammer Düsseldorf  
Mi. 10.00 – 16.00 Uhr

**Teilnahmegebühren:**  
**für Mitglieder:** 150,- Euro  
**für Nichtmitglieder:** 250,- Euro  
(Die Seminarpreise verstehen sich zzgl. der jeweils gültigen MwSt.)



*Der Referent Ingmar-Jens Montagna, Jahrgang 1967, ist seit 1996 als Rechtsanwalt tätig und bei allen Land- und Oberlandesgerichten zugelassen.*

Ingmar-Jens Montagna

## Anmeldung

Fax: (0211) 160 08-50 oder [info@bestatter.de](mailto:info@bestatter.de)



**Fachverlag des deutschen Bestattungsgewerbes GmbH**  
Postfach 10 23 34

40014 Düsseldorf

**Bitte reservieren Sie uns einen Seminarplatz!**

Wir melden für das oben genannte Seminar folgende/n Teilnehmer/in an:

Name(n) \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Straße \_\_\_\_\_

PLZ/Ort \_\_\_\_\_

Unterschrift \_\_\_\_\_