



◀ Gratulation zum Qualitätssiegel: Martin Huerkamp (vorne r.) hat sein Unternehmen zertifizieren lassen.

Qualitätssiegel

Martin Huerkamp ließ sein Bestattungshaus zertifizieren

Wer sich dem Wandel der Zeit nicht anpasst, wird dem steigenden Wettbewerb nicht dauerhaft standhalten können. Diese Erkenntnis gilt auch für die Bestattungsbranche. Das Bestattungshaus Huerkamp aus dem Kreis Warendorf wollte es gar nicht erst soweit kommen lassen. Hier geht man mit der Zeit und hat sich nach der internationalen Qualitätsnorm DIN EN ISO 9001:2000 zertifizieren lassen.

Seit 1776 ist die Familie Huerkamp in der fünften Generation als Bestatter tätig und bietet ihre Dienstleistungen im gesamten Kreis Warendorf an. Martin Huerkamp ist Thanatologe und leitet seit dem plötzlichen Tod seines Vaters 1990 den Familienbetrieb als Geschäftsführer. Das Unternehmen hat er innerhalb von 10 Jahren auf neun Filialen vergrößert und so zum führenden Bestattungshaus im Kreis Warendorf gemacht. Huerkamp ist der erste Bestatter in der Region mit eigenen Abschiedsräumen. Zur Unterstreichung dieser umfassenden Kompetenz hat er sein Unternehmen jetzt von unabhängiger Stelle zertifizieren lassen und ist mit dem international gültigen Qualitätssiegel der DIN EN ISO 9001:2000 belohnt worden.

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? Geschäftsführer Martin Huerkamp sieht das so: „Mithilfe des Qualitätsmanagement-Systems ist jeder meiner Mitarbeiter auch kurzfristig in der Lage, die wichtigsten Kundenanforderungen in der gewohnten Quali-

tät aufrecht zu erhalten. Unser 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 Schmidt „Herr Schmitt“ erscheint?



„Schon durch das Siegel heben wir uns von der breiten Masse ab“, freut sich Geschäftsführer Huerkamp.

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.

Zeichen der Zeit

Mit langjährigem Know-How im Bestattungswesen hat die proxi.gmbh aus Köln das Qualitätsmanagement-System nach DIN EN ISO 9001:2000 für Bestatter maßgeschneidert. Unter seinem Dach werden fachspezifische Ausbildungen, wie das Bestatterfachzeichen und die Bestatter-Norm DIN 77300, verschmolzen und weitere Qualifizierungen in den betrieblichen Abläufen verankert. Während die Qualifikation des „Fachgeprüften Bestatters“ sich rein auf die fachlichen Fähigkeiten einer Person bezieht, erstreckt sich die ISO-Zertifizierung auf das gesamte Unternehmen. Das eine schließt das andere nicht aus – kann es aber auch nicht ersetzen.

Martin Huerkamp: „Dieses QM-System ist sehr kompakt und ließ sich unproblematisch in unseren Arbeitsablauf integrieren. In einer zweitägigen Gruppenschulung mit vier anderen Betrieben hat uns der Berater der proxi.gmbh in das Qualitätsmanagementsystem eingeführt. Darauf folgte für jeden Kollegen ein individueller Beratungstag zusammen mit den Mitarbeitern im Betrieb, dabei wurde unser QM-System gemeinsam mit dem Berater eingerichtet und in unser Unternehmen eingeführt. Den Abschluss bildete das Audit durch die unabhängige Zertifizierungsstelle.“

Erfahrung

Dazu die proxi.GmbH: „Die Einführung eines QM-Systems ist freiwillig, es besteht keine gesetzliche Verpflichtung zur Zertifizierung. Doch wer eine Zertifizierung anstrebt, wird wertvolle Hilfestellungen bekommen, seinen Arbeitstag und die dort stattfindenden Abläufe besser zu organisieren. Damit bleibt mehr Zeit für die qualitativ hochwertige Kundenberatung und -betreuung“.

Dies machte sich bald für das Unternehmen Huerkamp Bestattungen positiv bemerkbar. Und der Bekanntheitsgrad steigerte sich erheblich. Von Seiten der regionalen Pressevertreter wuchs das Interesse und auch die Kundenanfragen häuften sich. „Dank der Präsenz in der Öffentlichkeit und der guten Mund-zu-Mund-Propaganda im Kreis Warendorf können jetzt immer mehr Menschen die Vorteile unseres qualitätsgeprüften Unternehmens genießen. Der Aufwand, den wir bei der Einführung des Systems hatten, war erstaunlich übersichtlich. Doch die Wirkung in der Öffentlichkeit ist enorm, schon durch das Siegel heben wir uns deutlich von der breiten Masse ab,“ erklärt Martin Huerkamp begeistert.

„Es war ein sehr positives Stück Arbeit und wird uns auch in Zukunft weiter beschäftigen, denn es gibt nichts, was nicht noch verbessert werden könnte. Doch der Weg und die Mühe lohnen sich. Unser QM hat uns schon jetzt einen wesentlichen Schritt voran gebracht – in Richtung zukunfts- und kundenorientierter Dienstleistung.“