

## Zertifiziertes Bestattungsunternehmen

**Wiese Bestattungen ist nach erfolgreicher Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems seit Dezember 2004 nach DIN EN ISO 9001 - 2000 zertifiziert.**

Qualitätsmanagement im Bestattungsinstitut – Ist das überhaupt notwendig? Um es vorweg zu nehmen: Qualitätsmanagement zahlt sich für jedes Bestattungsunternehmen aus.

Ein erfolgreich etabliertes und praktiziertes Qualitätsmanagement ist sowohl für den Bestatter als auch für den Kunden von Nutzen.

Innerhalb eines Qualitätsmanagement-Systems werden Qualitätspolitik und unternehmerische Zielsetzungen klar definiert und konsequent verfolgt, Betriebsstrukturen auf den Prüfstand gestellt und gestrafft. Durch Kontrollmechanismen werden Kosten analysiert und minimiert, Fehler werden isoliert und Fehlerquellen eliminiert.

Neben innerbetrieblicher Vorteile sind aber auch die positiven Auswirkungen in der Außendarstellung nicht zu unterschätzen.

Ein Unternehmen, dass nach ISO EN DIN 9001-2000 von einer unabhängigen Zertifizierungsgesellschaft geprüft wurde, hat eindeutige Wettbewerbsvorteile gegenüber seinen Konkurrenten. Das erteilte Zertifikat muss nur konsequent und durchgängig beworben werden. Auf Geschäftspapieren und in Werbeanzeigen muss das Logo fester Bestandteil sein.

Insbesondere durch den Wegfall des Sterbegeldes und der Werbung von sog. „Billigbestattern“ ist bei den Kunden die Sensibilität für Preise und Qualität gestiegen.

Der Kunde, der zwischen mehreren Anbietern vergleichen kann, wird sich intuitiv für den entscheiden, der sich durch Qualität auszeichnet.

Diese Qualität sicher zu stellen und das Ziel zu verfolgen, sie zu optimieren, ist für Wiese Bestattungen eine tägliche Herausforderung.

Wo mehrere Personen an einem Auftrag arbeiten, laufen ineinander greifende Prozesse ab. Diese müssen gesteuert, verbindlich geregelt und kontrolliert werden. Im Mittelpunkt stehen die Dokumentation der Prozesse und das Qualitäts-Handbuch, in dem die einzelnen Elemente des Systems beschrieben sind. Wenn möglichst viele Mitarbeiter an der Erarbeitung des Handbuchs beteiligt sind, wird die Einführung eines QM-Systems umso erfolgreicher.

Fazit: In den letzten Jahren hat die Norm DIN EN ISO 9001-2000 in vielen Branchen an Bedeutung gewonnen. Die Erfahrung hat gezeigt, dass die Einführung eines Qualitätsmanagement-Systems sich meist positiv auswirkt. Eine der notwendigen Voraussetzungen für die Akzeptanz im Unternehmen ist die reibungslose Integration des Systems in den täglichen Ablauf. Ein mit Leben gefülltes Qualitätsmanagement fördert die Kundenzufriedenheit, spart Zeit und Geld, führt zu Imagegewinn und verschafft Wettbewerbsvorteile.

Langfristig gesehen wird ein hohes Qualitätsniveau nicht nur ein Leistungskriterium im Wettbewerb darstellen, sondern eine der grundsätzlichen Voraussetzungen, um am Markt überhaupt bestehen zu können.



**In der 5. Generation Ihr Helfer im Trauerfall**