

# Menschenkenntnis und klare Regeln

Die Saarbrücker Hubert Laubach GmbH hat sich als erstes Bestattungsunternehmen im Saarland zertifizieren lassen

Seit 1880 bettet das Saarbrücker Bestattungsunternehmen Hubert Laubach Menschen zur letzten Ruhe. Die Zukunft der Firma soll ein zertifiziertes Qualitätsmanagement sichern.

VON SZ-REDAKTEUR  
MARTIN ROLSHAUSEN

Saarbrücken. Hubert Laubach ist der fünfte Hubert Laubach. Jedenfalls in der Ahnenreihe des Saarbrücker Bestattungsunternehmens, das seit 1880 Verstorbene zur letzten Ruhe bettet. Die Firma ging in den vergangenen 126 Jahren von einem Hubert Laubach an den nächsten Hubert Laubach über. „Ich bin mir sicher: Die wollten nur einen Wechsel der Firmenbeschriftung und des Briefpapiers sparen“, sagt der amtierende Hubert Laubach. Nach einer Pause von wenigen Sekunden ergänzt er: „Und das Merkwürdige ist: Mein Sohn heißt auch Hubert.“

Nein, Hubert Laubach, 49 Jahre alt, will jetzt nicht über die Ahnenreihe reden. Es geht um die Zukunft der Firma mit Sitz in der Nauwieserstraße, zu der inzwischen zwölf weitere Bestattungsinstitute gehören. „Tochterunternehmen“, wie Laubach sagt. Unternehmen, die professionell und an den Wünschen der Kunden orientiert geführt sein müssen, wenn sie dauerhaft bestehen sollen.

„Der Anspruch an eine Null-Fehler-Leistungserstellung steht mittlerweile bei vielen Kunden an herausragender Stelle. Insbesondere in Branchen, wo



„Himmelstreppe“ nennt sich das Designer-Sargmodell neben dem der Saarbrücker Bestatter Hubert Laubach hier kniet. In einem Sarg, wie er im Hintergrund steht, sei Franz Josef Strauß beerdigt worden, weiß Laubach. Weil der Münchner Bestatter keinen solchen Sarg mehr vorrätig hatte, habe er einen in Saarbrücken abgeholt.

Foto: Becker & Bredel

die einmal erbrachte Leistung nicht wiederholbar ist zeigt sich, dass eine konsequente Qualitätssteuerung enorm wichtig ist. Aus diesem Grund hat sich das Unternehmen Hubert Laubach auf den Weg gemacht, seine gesamte Tätigkeit einer unabhängigen Prüfung zu unterziehen und sich nach der gültigen europäischen Qualitätsnorm DIN EN ISO 9001:2000 zertifizieren zu lassen“, sagt Laubach.

ISO was? „Es geht dabei darum, alle Arbeitsschritte, die im Unternehmen anfallen, nachvollziehbar zu machen. Da wird klar geregelt, wie etwas gemacht werden muss, damit die Qualität stimmt“, erklärt Laubach. Sein Bestattungsunternehmen sei das erste im Saarland, dass sich dieser dauerhaften Qualitätsprüfung unterziehe. „Im Herbst letzten Jahres haben wir uns an die Arbeit gemacht. Jeder Mitarbeiter hat sein Wissen und seine Erfahrung eingebracht. In Schulungen, Workshops und vielen Gesprächen ist ein Qualitätsmanagement-System entstanden, das von allen getragen und gelebt wird. Die Verantwortlichkeiten und Aufgaben jedes Mitarbeiters sind klar geregelt und werden durch Verfahrensanweisungen und Checklisten unterstützt“, erzählt Laubach.

Und so ist jetzt genau geklärt, was in Sachen Todesanzeigen, Blumenschmuck, Trauermusik und geistlichem Beistand zu tun ist. Das heiße aber nicht, dass nicht auf jeden Kunden ganz speziell reagiert werde. Jeder Mensch traure anders, habe andere Bedürfnisse, wenn ein nahestehender oder weniger nahestehender Verwandter stirbt. Zertifizierung hin oder

her, ein Bestatter braucht vor allem eins: Menschenkenntnis.

Außerdem müsse sich jeder, der in dieser Branche arbeitet, „sagen, dass man dienen muss“. Das heißt für Hubert Laubach, dass er dem Mann, der nach dem Tod seiner Frau nicht weiß, wie er die Waschmaschine bedienen soll, genauso unterstützt wie die Frau, die nicht einmal weiß, bei welcher Bank ihr Mann das gemeinsame Konto geführt hat. Bestatter bestellen nicht nur die Sargträger und den Pfarrer, sie „melden auch die Rente und die Krankenkasse ab“, wenn die Hinterbliebenen das wünschen.

Und weil die Zeiten vorbei zu sein scheinen, in denen die Menschen mit ihrer Trauer zur Kirche gehen, organisiert Hubert Laubach auch weltliche Grabredner und Trauerseminare. „Dazu haben wir eine Trauerpsychologin angestellt, die Seminare macht, aber auch Einzelgespräche anbietet“, sagt er. Ein trauriges Geschäft also? „Nein“, sagt Hubert Laubach der Fünfte, „das ist kein trauriger Beruf.“ Er ist ein lebensfroher Mensch, der aber, wie er sagt, mit seinen Kunden „so umgeht, als wenn man seine eigene Mutter zu beerdigen hätte“.



Das Team der Hubert Laubach Bestattungen GmbH, von links: Lisa Heddergott, Claudia Strassner, Horst Schwaben, Birgit und Hubert Laubach, Waltraud Mattes, Marc Laubach und Elfi Hallerberg.

Foto: SZ/Laubach