

## Zertifizierung als Chance, um (noch) besser zu werden

**Die Firma GMFS Versicherungsmakler GmbH in Rostock hat sich mit ihren 12 Mitarbeitern im Juni 2011 der VEMA-Verbund-Zertifizierung angeschlossen und bereits im November 2011 ihr erstes Audit bestanden.<br />**

### Interview:

Die Firma GMFS Versicherungsmakler GmbH in Rostock hat sich mit ihren 12 Mitarbeitern im Juni 2011 der VEMA-Verbund-Zertifizierung angeschlossen und bereits im November 2011 ihr erstes Audit bestanden. Für die erfolgreiche Einführung eines Qualitätsmanagements nach DIN EN ISO 9001 erhält die Fa. GMFS -zusammen mit 18 weiteren Verbundpartnern- offiziell bei den VEMAtagen am 18./19. April 2012 in Fulda ihr Zertifikat von der Zertifizierungsstelle des TÜV SÜD Management Service GmbH. Damit nehmen derzeit mehr als 110 VEMA-Mitglieder am VEMA-Zert-Verbund teil. Welche Vorteile der Versicherungsmakler durch die Zertifizierung hat, erläutert Geschäftsführer Hagen Hüttig im Gespräch mit der VEMA.



**VEMA:** Was hat die Fa. GMFS dazu bewogen, die ISO-Zertifizierung in Angriff zu nehmen?

**Hüttig:** „Wir haben die Zertifizierung immer als Chance verstanden, nicht als Belastung. Die Entscheidung zur Einführung eines QM-Managements haben wir unter der eindeutigen Prämisse getroffen, dass das für uns kein Selbstzweck ist, sondern Mittel zum Zweck, um (noch) besser zu werden.

Dass es einfacher war als gedacht, lag wohl daran, dass wir auch bisher unter anderem durch die Nutzung des VEMA-Dienstleistungsangebots wie z.B. dem VEMA-Tarifrechner vieles gut und richtig gemacht haben. So mussten wir nicht alles grundlegend umkrempeln und von vorne anfangen.

**VEMA:** Was ist an der Verbund- Zertifizierung das Besondere?

**Hüttig:** Die professionelle Anleitung und Unterstützung durch die VEMA hat uns die Einführung des QM-Prozesses sehr erleichtert, wenn nicht sogar erst ermöglicht. Vieles Bewährtes konnte von uns übernommen bzw. auf unsere Gegebenheiten angepasst werden. So brauchten wir das Rad nicht immer wieder neu erfinden. Vielen Dank an die VEMA, dass sie diese Möglichkeiten bietet!

**VEMA:** Können Sie den Zertifizierungsvorgang bei der Fa. GMFS etwas erläutern?

**Hüttig:** Das habe ich mir schlimmer vorgestellt. Jetzt haben wir endlich das gemacht, was wir eigentlich schon immer machen wollten – einheitliche Prozesse definieren, Kunden klassifizieren und ein hiernach differenziertes Kundenbetreu-ungskonzept erarbeiten u.v.a. Diese Themen haben wir immer vor uns hergeschoben, weil das Tagesgeschäft immer (vermeintlich) wichtiger war. Mit dem QM-Prozess und dem Ziel Zertifizierung kam der erforderliche externe Druck, den wir brauchten.

**VEMA:** Was bedeutet das für Ihre internen Abläufe?

**Hüttig:** Unsere Entscheidung haben wir – trotz aller zusätzlicher Arbeit – zu keinem Zeitpunkt bereut. Im Gegenteil, der Fortgang der Arbeiten in der Vorbereitung auf die Zertifizierung hat uns immer mehr darin bestärkt, dass die Entscheidung richtig war. Toll, dass auch alle unsere Mitarbeiter mitgezogen haben (und mitziehen) und unser QMB, Steffen Schulz und ich so ein gutes Team waren (und sind). Da hat das Ganze sogar Spaß gemacht. Ich sage heute: Immer

wieder! Ich kann jedem Makler, der auf Qualität setzt und vorankommen will, nur dazu raten.

**VEMA:** Was sind die Auswirkungen der Zertifizierung?

**Hüttig:** U.a. eine verbesserte Kommunikation, strukturiertere Arbeitsabläufe, eine professionelle Fehlererkennung und somit eine höhere Qualität unserer Dienstleistung für die Kunden.

**VEMA:** Was motiviert Sie am Thema Zertifizierung?

**Hüttig:** Uns ist klar, dass die Zertifizierung nur der erste Meilenstein im kontinuierlichen Qualitätsprozess ist und dass es noch viel zu tun gibt. Aber wir sind gut dabei und kennen jetzt noch mehr als bisher unsere Reserven.

#### **Kontakt:**

VEMA Versicherungs-Makler-Genossenschaft e.G.

Birgit Kurth

Unterkonnorsreuth 29

95500 Heinersreuth

Tel.: 0921 / 786 94 83 - 60

E-Mail: [birgit.kurth@vema-eg.de](mailto:birgit.kurth@vema-eg.de)

