

»Wir sind sehr stolz darauf«

Bestattungsunternehmen Kümmel erhält Auszeichnung nach 1000 Kundenbewertungen

VON FELIX LEYENDECKER

Gießen. Sascha Kümmel ist zufrieden. Mehr noch, er ist stolz und glücklich zugleich. Der Gießener Bestatter hat auch allen Grund dazu: Dem Betrieb in der Turnstraße wurde im Rahmen des hessischen Bestattertages eine Ehrenurkunde für 1000 Kundenbewertungen verliehen.

Seit Jahren nehmen Kümmel und sein Team an einem Kundenbewertungsverfahren teil. Seit 2009 ist das Unternehmen dabei und hat nun die »magische Marke« von 1000 Bewertungen geknackt. »Mit dem Kundenbewertungssystem wollen wir uns bewusst der Kritik stellen. Die Teilnahme birgt sowohl Risiko wie auch Chance. So haben wir die Möglichkeit, zu überprüfen, wie wir bewertet werden und unter dem Strich werden wir gut bewertet. Wir sind sehr stolz darauf«, sagt Kümmel.

Wie aber kommt die Bewer-



Hält stolz die Urkunde in Händen: Bestatter Sascha Kümmel. Foto: Leyendecker

tung zustande? Die Fördergesellschaft Qualität im Handwerk (qih) ist dabei ein wichtiger Akteur. »Wir sind ein Bewertungsportal mit ein paar Besonderheiten. Unser Portal ist nur für Handwerker. Teilnehmen kann man mit einer

Postkarte, dadurch haben wir eine Rücklaufquote von rund 30 Prozent«, schildert Geschäftsführer Henning Crone-meyer. Selbstverständlich sei aber auch eine Onlinebewertung möglich. »Missbrauchsmöglichkeiten gibt es kaum, da nur Kunden die Postkarten erhalten und auf dieser die Rechnungsnummer angeben müssen«, unterstreicht Crone-meyer.

Wie funktioniert das dann konkret? »Die Firma, in diesem Fall Kümmel, übergibt mit der Rechnung die Bewertungskarte und bittet um Bewertung. Die Kunden kreuzen verschiedene Fragen an und werfen die Karte in den Briefkasten. Die Firma Kümmel stellt sich schon seit dem Juli 2009 dem Urteil ihrer Kunden, deswegen auch die hohe Bewertungszahl.« Kümmel Bestattungen ist jedoch nicht alleine auf dem Markt. Tränkner Bestattungen ist auf dem Portal von qih ebenfalls vertreten.

807 Bewerbungen seit dem 6. Dezember 2010 sind dort bisher eingelaufen.

Ein Bewertungssystem bei Bestattern? Ist das nicht ein wenig makaber? Nein, meint Kümmel. »Die meisten haben bei dem Thema einen entscheidenden Denkfehler. Der Verstorbene ist nicht unser Kunde, sondern der Angehörige.«

Durch Corona »am Limit«

Eine Ausnahme bildet die Bestattungsvorsorge – gerade bei Kinderlosen. Man darf nicht vergessen: Unsere Kundschaft sind nicht die ganz jungen Leute«, betont Kümmel. Er selbst stehe hinter dem Schreiben und erreiche damit wohl nach eigenen Angaben auch die Kunden, denn sonst würden nicht so viele Leute mitmachen, meint er. »Unser Durchschnitt ist sehr gut. Es gab bereits eine Urkunde bei

100 und 500 Bewertungen, jetzt ist die 1000 dran«, sagt Kümmel. Seine Branche ist von Corona gebeutelt gewesen wie sonst wenige, erzählt er. Bereits bei einem Gespräch im Dezember 2020 (der Anzeiger berichtete) machten Kümmel und seine Berufskollegen deutlich, wie sehr sie aufgrund der Pandemie am Limit arbeiteten. Das hat sich inzwischen wieder beruhigt, die Nachwirkungen sind dennoch noch zu spüren. »Wir sind mit äußerster Vorsicht an die Materie gegangen und tun das teilweise bis heute noch. Der Kontakt mit Angehörigen ist immens wichtig in meinem Beruf. Ich habe endlich wieder die Möglichkeit, mich in der Form um meine Kunden zu kümmern, wie ich mir das vorstelle«, erzählt der Bestatter.

Und die Kundenbewertungen, sie sind ein Indiz dafür, dass das Bestattungsunternehmen den Erwartungen der Angehörigen gerecht wird.