



Partnerschaftlich denken und handeln

Hans-Joachim Frenz, Direktor Vertrieb Sepulkralbereich der ADELTA.FINANZ AG, im Interview mit der Bestattungswelt

Text:
Nicola Tholen

Die ADELTA.FINANZ AG ist seit mehr als zehn Jahren bundesweit erfolgreich tätig und entlastet Bestattungsunternehmen von aufwendigen Verwaltungstätigkeiten. Als Spezialist für Abrechnungsservice bietet das Unternehmen Service-, Finanzierungs- und Versicherungsfunktionen an. So können Zahlungsausfälle vermieden und gleichzeitig die Liquidität der Kunden gesichert werden. Die ADELTA.FINANZ AG übernimmt sämtliche Forderungen, Mahnungen oder juristische Vorgehensweisen und gibt ihren Kunden langfristige Planungssicherheit.

BW: Herr Frenz, Sie sind seit 17 Jahren in der Branche tätig und haben das Unternehmen in der jetzigen Form 2007 mit aufgebaut. Ihr Konzept hat sich schnell durchgesetzt, Sie sind unumstrittener Marktführer. Das wäre für viele Menschen Anlass genug, sich über das Erreichte zu freuen und sich ein wenig zurückzuziehen. Wie sehen Sie das?

HJF: (lacht) Ich hoffe, Sie merken mir an, dass das Gegenteil der Fall ist. Natürlich wollen wir noch mehr! Unser Ziel ist es, unsere Stellung am Markt nicht nur zu konsolidieren, sondern weiter auszubauen. Solange es etwas gibt, was man erreichen will, wird man ja nicht müde. Ich zitiere da gern Solon, einen griechischen Lyriker und Staatsmann ...

BW: War das nicht einer der „Sieben Weisen“ Griechenlands, der sogenannten Vorsokraten?

HJF: Genau, er starb vermutlich um ca. 560 v. Chr. Er sagte: „Ich werde älter und höre doch nicht auf, immer noch viel zu lernen.“ Ein äußerst stimmiges Zitat, das ich gerne auf mich beziehe; ich möchte niemals ausgelernt haben.

BW: Wir wissen nun also, dass Sie sich, salopp formuliert, von Ihrer Konkurrenz bereits abgesetzt haben – wie ist das so schnell gelungen?

HJF: Die ADELTA.FINANZ AG bietet, ebenfalls salopp formuliert, seit Beginn eine Flatrate, sodass jeder Kunde entsprechend kalkulieren kann. Und natürlich haben wir

unsere Premiumdienstleistung ständig erweitert und verbessert, bis hin zum Hinterbliebenenservice. Besser geht es meiner Ansicht nach nicht.

BW: Können Sie uns das bitte noch etwas genauer erläutern?

HJF: Natürlich. Zunächst führt der Bestatter über unsere Plattform eine kostenfreie Bonitätsabfrage seines Auftraggebers durch. Innerhalb von 10 Sekunden liegt das Ergebnis vor. Bei positiver Bonität wird der Bestattungsauftrag abgeschlossen. Die ADELTA.FINANZ AG kauft dann die daraus resultierende Forderung abzüglich der Gebühr zuzüglich Umsatzsteuer an. Die Originalabrechnung mit allen Unterlagen versendet der Bestatter an seinen Auftraggeber. Parallel dazu sendet er eine Kopie per Fax, E-Mail oder über seinen Software-Hersteller an die ADELTA.FINANZ AG und erhält innerhalb von 48 Stunden den Forderungsbetrag abzüglich der Gebühr auf sein Unternehmenskonto. Unsere Premiumdienstleistung ist ein sehr solides Paket. Sie beinhaltet neben Ratenzahlungsmöglichkeiten bis zu 24 Monaten auch verlängerte Zahlungsziele in bestimmten Fällen. Dazu liefern wir perfekten Backoffice-Service, der zum Beispiel die Arbeit des Steuerbüros durch entsprechende Buchungsunterlagen erheblich erleichtert.

BW: Ein Service, der auf gegenseitigem Vertrauen basiert, oder?

HJF: Das sehen Sie ganz richtig. Wir sind natürlich an einem partnerschaftlichen Verhältnis zu unseren Kunden interessiert – das ist im beiderseitigen Interesse. Und auch nur, weil das in den vergangenen Jahren so gut funktioniert hat, können wir unsere Gebühren nach wie vor so niedrig halten wie bisher.

BW: Nun eine Frage zu einem anderen Thema. Wie ist das bei heiklen Fällen, zum Beispiel den Sozialamtsbestattungen? Wie verhält sich die ADELTA.FINANZ AG, wenn es kritisch wird?

HJF: Auch bei Sozialbestattungen haben wir uns für eine faire Vorgehensweise entschieden. Der jeweilige Antragsteller erhält, wenn er die Antragstellung nachweist, bis zu 90 Tage Zahlungsziel. Die Sozialämter bezahlen allerdings regional unterschiedlich hohe Sätze und in der Regel auch erst viele Monate nach Eingang der Rechnung. 95 Prozent der Bestatter kennen die Vereinbarung mit dem Sozialamt und halten sich daran. Wenn doch einmal ein höherer Betrag in der Rechnung auftaucht, als das Sozialamt bereit ist zu übernehmen, gehen wir schrittweise vor. Zunächst schreiben wir einen Brief an den Hinterbliebenen mit der Bitte, innerhalb von drei Wochen den Betrag auszugleichen. Bei eventuellen Rückzahlungsmöglichkeiten gehen wir, wie sonst auch, individuell auf jeden Endkunden ein, das heißt, es gibt Fristenlösungen von bis zu 24 Monaten, die dem Hinterbliebenen sehr ent-

Grabkreuzbeschriftungen Beschriftung nach Maß

Kundentreue ist unsere Bestätigung



www.grabkreuzbeschriftung.de

Beschriftung nach Maß | Kinzenbacher Str. 20 | 35435 Wetztenberg | Tel. 0641 2095065



grabkreuze.de

Holzkreuze - direkt vom Hersteller

Unsere Grabkreuze - 100 Prozent Qualität aus deutscher Produktion

Wir fertigen Qualitätskreuze in unserer eigenen Produktion im Emsland. Durch ständige Produktionsoptimierung, Verbesserung der Materialbearbeitung und deren Veredelung können wir Ihnen eine Qualität bieten, die höchsten Ansprüchen gerecht wird.




MADE IN
GERMANY
Grabkreuze aus
heimischer Eiche

Unser Angebot

Grabkreuz, Holzkreuz Größe S

80 cm hoch und 50 cm breit.

Lattenbreite 8cm, Stärke 2,3cm.

Preis pro Stück 16,50 € | VPE 10 Stück

Grabkreuz, Holzkreuz Größe M

120 cm hoch und 50 cm breit.

Lattenbreite 8cm, Stärke 2,3cm.

Preis pro Stück 19,50 € | VPE 10 Stück

Grabkreuz, Holzkreuz Größe L

145 cm hoch und 59 cm breit.

Lattenbreite 10cm, Stärke 2,3cm.

Preis pro Stück 23,50 € | VPE 7 Stück

Die Lieferung erfolgt in jeweiliger VPE frei Haus! Preise verstehen sich netto zzgl. der ges. MwSt

Tischlerei Büttel GmbH & Co KG Hookstraße 13 48480 Spelle-Venhaus
Tel: 05977 253 Fax: 05977 8327 Online bestellen unter: www.grabkreuze.de

gegenkommen. Das Risiko für den Bestatter ist also so gering wie möglich, er erhält sein Geld ja viel früher. Nur in einigen wenigen Ausnahmefällen könnte es zu einer Rückbelastung des offenen Betrages an unseren Partner kommen. Dann haben wir aber vorher alle Möglichkeiten ausgeschöpft.

BW: Das heißt, Sie versuchen also alles, auch neben Ihrem Kunden den Angehörigen entgegenzukommen?

HJF: Das ist richtig. Da wird äußerst feinfühlig vorgegangen, unsere Mitarbeiter sind Branchenkenner, und schließlich geht es um etwas sehr Persönliches und Emotionales – den Verlust eines geliebten Menschen.

BW: Ein weiteres Thema, das uns interessiert, ist die Portfoliobereinigung. Arbeiten Sie inzwischen nur noch mit großen Unternehmen zusammen? Was ist rentabel für Sie?

HJF: Auch das ist ein wichtiger Punkt unserer Unternehmenspolitik, auf den ich gerne eingehe. Tatsächlich ist unser Kundenstamm äußerst vielfältig. Neben großen Bestattungsinstituten gibt es auch zahlreiche kleinere Familienunternehmen und z. B. Neugründer, die wir sehr gerne betreuen – und für die wir uns selbstverständlich genauso einsetzen wir für die „Großen“. Trotzdem müssen wir die Zahlen immer genau im Auge haben.

BW: Was bedeutet das?

HJF: Sie haben das mit Ihrer vorherigen Frage bereits angedeutet. Wir sind natürlich darauf angewiesen, rentabel zu arbeiten, genau wie unsere Kunden, die Bestatter. Deshalb müssen wir die Anzahl der Sterbefälle unserer Kunden und die Abverkaufsquote mit

beachten. Das gilt auch für Ratenzahlungen und Sozialamtsbestattungen. Partnerschaft und Fairness sind keine Einbahnstraße und sollten von beiden Seiten gelebt werden.

„Und natürlich haben wir unsere Premiumdienstleistung ständig erweitert und verbessert, bis hin zum Hinterbliebenenservice. Besser geht es meiner Ansicht nach nicht.“

BW: Und wie verhalten Sie sich, wenn sich die Werte eines Kunden verschlechtern?

HJF: Ähnlich wie bei den Sozialbestattungen – wir fragen nach. Es gibt einen Besuchstermin, bei dem ein qualifizierter Mitarbeiter vor Ort mit dem Bestatter ein Gespräch in aller Offenheit führt. Übrigens zeigt ja auch unsere sechsmonatige Probezeit, dass wir von Anfang an vertrauensvoll mit unseren Kunden umgehen. Meistens lässt sich in einem solchen Gespräch die Ursache der Schwierigkeiten klären. Und in einigen wenigen Fällen muss man sich tatsächlich trennen, zumeist in beiderseitigem Einverständnis.

BW: Eine Entscheidung, von der wahrscheinlich auf längere Sicht Ihr Kundenstamm profitiert.

HJF: So ist es. Denn nur so können wir zu diesen Konditionen das leisten, was wir versprechen. Ich möchte das mit einem weiteren Zitat belegen ...

BW: Noch ein weiser Grieche?

HJF: Nein, ein Engländer. Und zwar der Sozialreformer John Ruskin, er lebte von 1819–1900 und war außerdem ein bedeutender Kunsthistoriker. Aber jetzt das Zitat: „Es gibt kaum etwas auf der Welt, das nicht irgendjemand ein wenig schlechter und etwas billiger verkaufen könnte, und die Menschen, die sich nur am Preis orientieren, werden die gerechte Beute solcher Machenschaften. Es ist unklug, zu viel zu bezahlen, aber es ist noch schlechter, zu wenig zu bezahlen. Wenn Sie zu viel bezahlen, verlieren Sie etwas Geld, das ist alles. Wenn Sie dagegen zu wenig bezahlen, verlieren Sie manchmal alles, da der gekaufte Gegenstand die ihm zugedachte Aufgabe nicht erfüllen kann. Das Gesetz der Wirtschaft verbietet es, für wenig Geld viel Wert zu erhalten. Nehmen Sie das niedrigste Angebot an, müssen Sie für das Risiko, das Sie eingehen, etwas hinzurechnen. Und wenn Sie das tun, dann haben Sie auch genug, um für etwas Besseres zu bezahlen.“

BW: Wir glauben, das ist ein schönes, weises und äußerst zeitgemäßes Schlusswort, das sich auf viele Bereiche unseres Lebens beziehen lässt, nicht nur auf die Bestattungsbranche.

HJF: (lächelt) Das denke ich auch.

BW: Herr Frenz, wir danken Ihnen für das Gespräch. ◀

📍 www.adelta-sepulkral.com

Viele Bestattungsunternehmen schätzen schon heute unsere kompetente und verantwortungsvolle Arbeit.

PAX MARE
Seebestattungsreederei
seit 1973

VERTRAUEN SIE ERFAHRENEN PARTNERN

Bestattungen im Seegebiet zwischen Juist und Norderney

PaxMare Seebestattungsreederei der Hammonia GmbH
Tel.: 02922 9090018 | info@seebestattungen-paxmare.de
www.seebestattungen-paxmare.de

Nutzen Sie das komfortable Buchungsmodul auf unserer Homepage!