

## **Qualitätsmanagement Handbuch der Ostangler Brandgilde (OAB) und der Ostangler Vertriebs GmbH (OVG)**

Gemäß Satzung ist das Unternehmen Ostangler Versicherungen als Ostangler Brandgilde im Handelsregister eingetragen.

Das Angebot der Ostangler Brandgilde umfasst neben der Absicherung von Feuerschäden jedoch weitere Sach-, Haftpflicht- und Unfallversicherungen. Daher wird der Name Ostangler Versicherungen (OAV) als Marketingname verwendet.

### **Geltungsbereiche:**

- 1. Vertrieb, Verwaltung und Schadensregulierung von Versicherungsprodukten der Ostangler Brandgilde.**
- 2. Vertrieb, Verwaltung und Schadenaufnahme von Kooperationspartner- Versicherungen durch die Ostangler Vertriebs GmbH an den Standorten Kappeln, Schaalby und Gelting.**

<b>Inhalt</b>	<b>Seite</b>
1. Ostangler Brandgilde.....	3
2. Unsere Unternehmensgrundsätze.....	4
3. Grundsätze der Qualitätspolitik.....	5
4. Unsere Gesellschaften und Geschäftspartner.....	6
5. Unsere Prozessgruppenübersicht.....	7
6. Qualitätsmanagement nach ISO 9001:2000.....	8
6.1. Dokumentation.....	8
6.2. Verantwortung der Leitung.....	9
6.3. Management der Ressourcen.....	9
6.4. Messung, Analyse und Verbesserung.....	10
6.5. Ausschlüsse aus den Normforderungen.....	10
7. Ostangler Vertriebs GmbH.....	11
7.1. Prozessübersicht der Ostangler Vertriebs GmbH.....	12
7.2. Geschäftspartner der Ostangler Vertriebs GmbH.....	13

## 1. Ostangler Brandgilde

Die Ostangler Brandgilde wurde 1788 in der Landschaft Angeln, im Nord-Osten Schleswig-Holsteins gegründet. Sie ist damit eine der ältesten, unabhängigen Sachversicherungsunternehmen Deutschlands.

Unternehmenszweck war und ist die gegenseitige Hilfe in Notfällen. Daher besteht die Ostangler Brandgilde in der Rechtsform eines Versicherungsvereines auf Gegenseitigkeit.

Daran hat sich im Wesentlichen bis heute nichts geändert. Wer sich bei der Ostangler Brandgilde versichert, ist „Mitglied“ – nicht *nur* Kunde.

Die Menschen vertrauen uns seit Generationen. Gemeinsam mit unseren starken Partnern bieten wir heute alle Leistungen eines modernen, innovativen Versicherungsunternehmens an.



**Vom Rundum- Schutz bis zur Spezialversicherung sind unsere Produkte bedarfsorientiert und zeitgemäß. Tradition und zeitgemäßer Versicherungsschutz sind bei uns kein Gegensatz.**

Unsere Mitglieder genießen eine individuelle und qualifizierte Betreuung. Der persönliche Kontakt zu unseren Mitgliedern ist uns wichtig. Der „direkte Draht“ zu Entscheidungsträgern ist kein Problem.

**Im Schadenfall handeln wir schnell, persönlich und unbürokratisch. Darauf legen wir allergrößten Wert. Als Mitglied darf man das erwarten.**



Unsere Leistungen werden im Interesse unserer Mitglieder laufend überprüft und aktualisiert.

**Diese Überprüfung gewährleistet, dass die Leistungsfähigkeit unseres Hauses und unserer Partner stets aktuell ist. Wir bieten alle Leistungen aus einer Hand.**

## 2. Unsere Unternehmensgrundsätze

Unsere Unternehmensgrundsätze sind Leitlinien für das Handeln unserer Mitarbeiter und Führungskräfte.

### **Wir sind traditionell, aktuell und europäisch:**

Wir wollen ein innovatives, an den Bedürfnissen unserer Mitglieder orientiertes, wachsendes Unternehmen und ein wirtschaftlich attraktiver und finanzstarker Partner für unsere Mitglieder sein. Gewinne werden ausschließlich für die Sicherheit unserer Mitglieder erzielt; es bestehen keine Verpflichtungen gegenüber externen Kapitalgebern.



### **Wir sind Spezialisten und gut organisiert:**

Unsere Mitglieder wollen wir durch höchste Qualität, Flexibilität und Zuverlässigkeit begeistern. Die Sicherheitsbedürfnisse unserer Mitglieder haben absoluten Vorrang. Wir handeln nach dem Motto: "Beratung steht vor Verkauf".

### **Wir sind eine Mannschaft, modern und motiviert:**

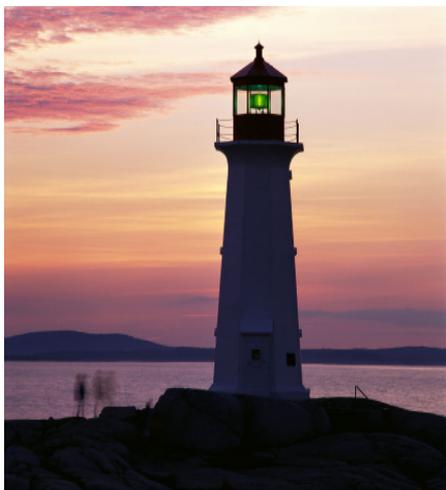
Unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sehen wir als Partner, die sich für das Unternehmen einsetzen und eigenverantwortlich handeln. Wir wollen sie in Entscheidungsprozesse einbeziehen und fördern.

Vermittler sehen wir als Partner, mit denen wir unsere Qualitätspolitik umsetzen und durch Fairness gemeinsamen Nutzen erreichen.

### **Wir sind verantwortlich:**

Wir wollen ein attraktiver Arbeitgeber mit Chancen für alle Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sein. Wir übernehmen soziale Verantwortung an allen Standorten und schaffen zukunftssichere Ausbildungsplätze. Wir fördern individuelle Begabungen. Technischen Neuerungen und umweltschonenden Technologien stehen wir positiv gegenüber.

Zur Umsetzung der Unternehmensgrundsätze dient unser Qualitätsmanagementsystem mit diesen schriftlichen Vorgaben. Im Rahmen der Zertifizierung nach DIN ISO 9001:2000 wird deren Einhaltung überprüft.



### 3. Grundsätze der Qualitätspolitik

Wir wollen die Anforderungen und Erwartungen unserer Kunden kennen und erfüllen, um **exzellente Kundenzufriedenheit** zu erreichen. Darauf richten wir unsere Geschäftsprozesse aus.

Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter tragen die Verantwortung für Qualität und Wirtschaftlichkeit der von ihnen erbrachten Leistungen sowie die Einhaltung aller gesetzlichen Bestimmungen. Dabei gilt der Grundsatz:

#### „Fehlervermeidung vor Fehlerbeseitigung!“

Zur Erbringung von **Spitzenleistung** investieren wir systematisch die Weiterbildung unserer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen und fördern eine konstruktive Kommunikation.

Im gesamten Unternehmen wird auf Basis des Qualitätsmanagementsystems vertrauensvoll und kollegial zusammengearbeitet.

Konstruktive Beziehungen zu unseren Partnern sind uns wichtig. Wir messen die Leistungen der Vermittler und bewerten sowie fördern sie nach unseren **Qualitätsmaßstäben**.

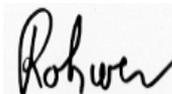
Durch kontinuierliche Produktverbesserung und Geschäftsoptimierung wollen wir die **Wettbewerbsfähigkeit** und das Wachstum unseres Unternehmens sicherstellen.

**Diese Grundsätze sind für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter verbindlich.**

Datum 22.02.2008

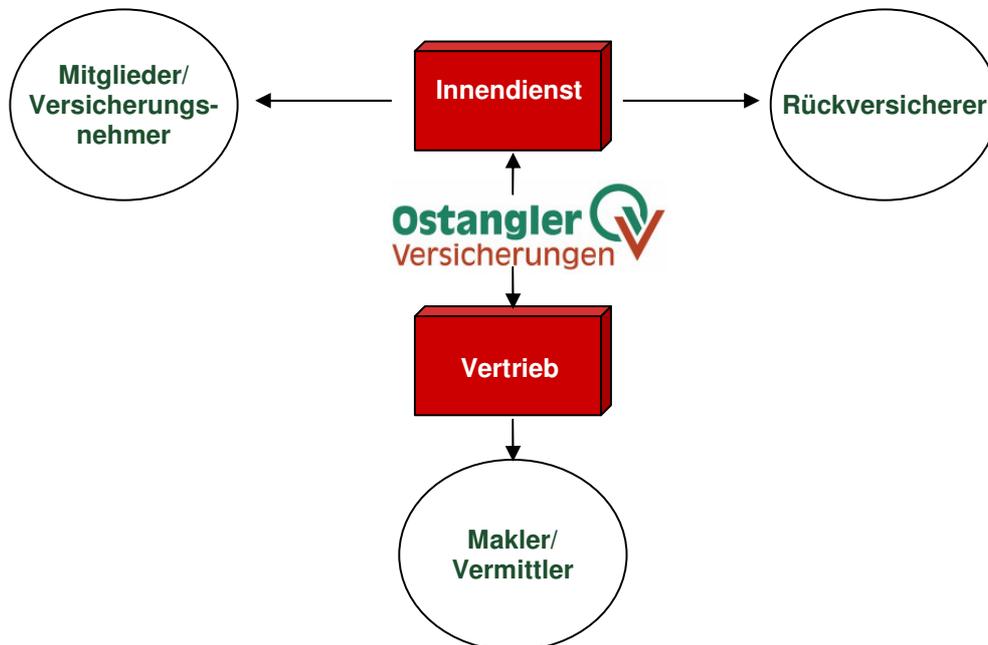


.....  
Friedrich Windgassen  
Vorstandsvorsitzender



.....  
Jens-Uwe Rohwer  
Vorstand

#### 4. Unsere Gesellschaft und Geschäftspartner



##### **Mitglieder/ Versicherungsnehmer**

Wir sind von unseren Mitgliedern abhängig. Wir wollen die aktuellen und künftigen Erfordernisse der Versicherungsnehmer verstehen und danach streben, ihre Erwartungen zu erfüllen, wenn möglich zu übertreffen.

##### **Rückversicherer**

Mit Rückversicherungen unterhalten wir enge, konstruktive Geschäftsbeziehungen. Rückversicherung ist unser wichtigstes Sicherheitsinstrument. Dadurch wird es uns möglich, auch größere Objekte und Risiken abzudecken. Katastrophenschäden werden kalkulierbar und finanziell abgedeckt.

##### **Makler/ Vermittler**

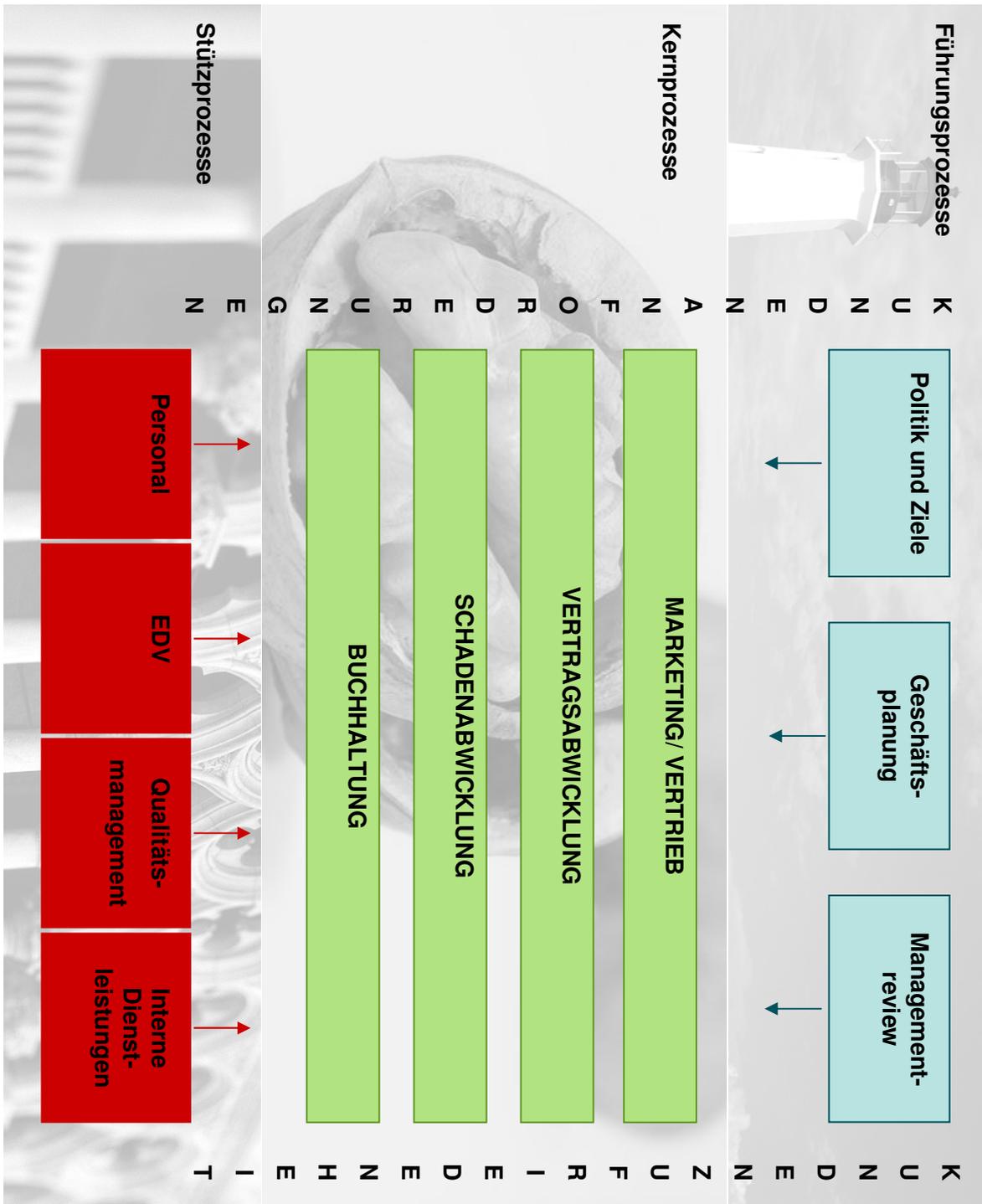
Unser Vertrieb ist vielschichtig aufgestellt:

- Angestellte Vertriebsmitarbeiter
- Freie Vermittler insbesondere Makler, Mehrfachagenten
- Gebundene Ausschließlichkeits-Vermittler
- Maklerunternehmen, an denen unser Unternehmen beteiligt ist.

Unsere Makler/Vermittler sind wichtige Partner mit denen wir gleichberechtigt zusammen arbeiten. Dadurch erzielen wir optimalen Geschäftserfolg zu beiderseitigem Nutzen. Mit diesen Geschäftsbeziehungen fördern wir die Erreichung von Wettbewerbsvorteilen.

### 5. Unsere Prozessgruppenübersicht

Unsere Prozessgruppenübersicht ist auf die Erfüllung der Kundenanforderungen und das Erreichen einer hohen Kundenzufriedenheit ausgerichtet. Hier sind alle Hauptprozesse abgebildet, die durch Audits überwacht werden und der kontinuierlichen Verbesserung unterliegen.



## 6. Qualitätsmanagement nach ISO 9001:2000

Das Qualitätsmanagementsystem (QMS) der OAB bildet den Rahmen für die Verwirklichung der Unternehmenspolitik und das Erreichen der Ziele der OAB. In der Dokumentation des QMS werden Zuständigkeiten, die Aufbau- und Ablauforganisation des Unternehmens festgelegt. Vorgaben und deren interne Kommunikation schaffen Klarheit über alle wichtigen Handlungen im Unternehmen. Aufzeichnungen weisen den Nutzen des QMS und die Erfüllung der Kundenanforderungen nach.

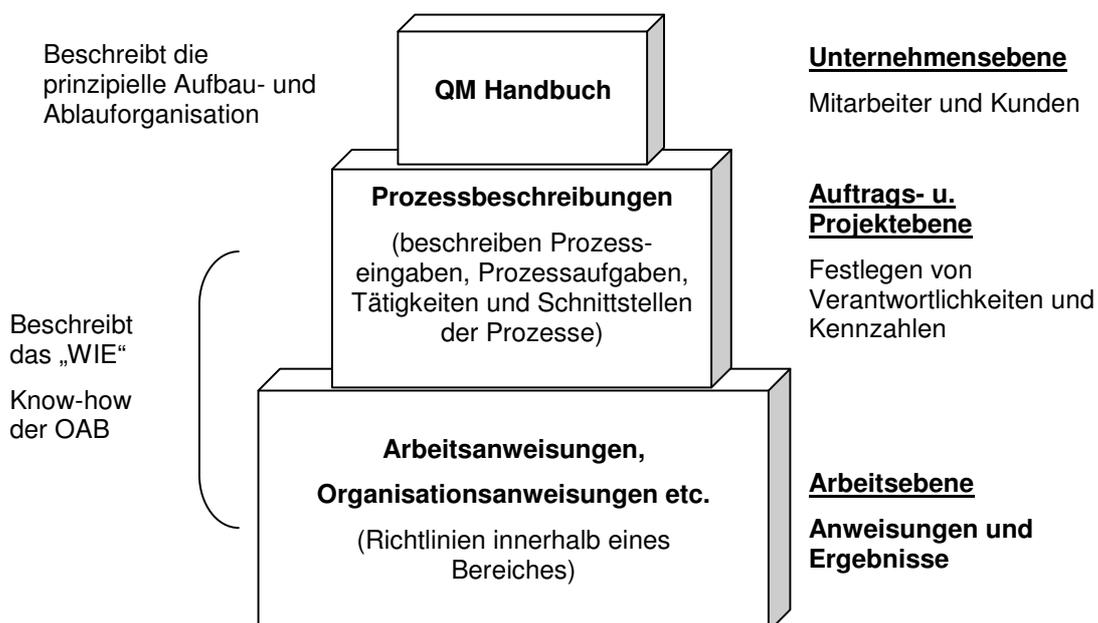
### 6.1 Dokumentation (Qualitätsmanagement nach ISO 9001:2000)

Entsprechend des Prozessmodells sind im Auftrag der Prozessverantwortlichen die erforderlichen Dokumentationen zu erstellen.

Das Netzwerk wird für die Lenkung aller Dokumente genutzt und beinhaltet die Beschreibungen aller Normforderungen und zu dokumentierenden Verfahren der ISO 9001.

Über Suchfunktionen im Netzwerk können erforderliche Dokumente durch den Nutzer einfach gefunden werden.

Die Dokumentation ist wie folgt strukturiert:



## 6.2 Verantwortung der Leitung (Qualitätsmanagement nach ISO 9001:2000)



Es ist Anliegen der Geschäftsführung, gemeinsam mit allen Mitarbeitern, die erwartete Qualität zu erbringen. Dazu gehört neben der zeitlichen Einhaltung auch, den festgelegten Kostenrahmens zu garantieren. Die Verantwortlichkeiten sind in einem Organigramm festgelegt, das allen Mitarbeitern zugänglich ist.

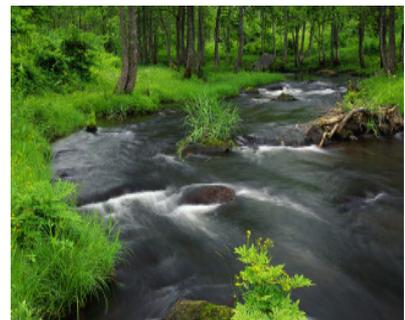
Ein Mitglied der Belegschaft ist als Qualitätsbeauftragter eingesetzt und hat in dieser Position die Aufgabe, das Qualitätsmanagementsystem weiter zu entwickeln. Dadurch wird die dauerhafte Erfüllung der Kundenanforderung gewährleistet.

Die Kommunikation von wichtigen Informationen an die betreffenden Mitarbeiter erfolgt auf festgelegten Wegen.

## 6.3 Management der Ressourcen (Qualitätsmanagement nach ISO 9001:2000)

Die Bereitstellung der erforderlichen Ressourcen erfolgt durch die Geschäftsführung. Die erforderlichen internen personellen Ressourcen werden in Abstimmung mit den Abteilungsleitern bereitgestellt. Durch die Einbeziehung der Mitarbeiter in Entscheidungen sind sie sich der Wichtigkeit und Notwendigkeit ihres Handelns bewusst. Daher kennen sie ihren Beitrag zur Erfüllung der Qualitätsziele und zur Sicherung des unternehmerischen Erfolges.

Es existiert ein Prozess zur Ermittlung, Durchführung und Bewertung von erforderlichen Schulungsmaßnahmen. Die von uns bereitgestellte Arbeitsumgebung und Infrastruktur sowie die Ordnung und Sauberkeit entsprechen den gesetzlichen und den eigenen Anforderungen.



## 6.4 Messung, Analyse und Verbesserung (Qualitätsmanagement nach ISO 9001:2000)



Wir sind bestrebt, eine kontinuierliche Verbesserung unserer Abläufe zu erreichen. Zur Überprüfung der Leistungsfähigkeit unseres Qualitätsmanagementsystems und Sicherstellung von stabilen Prozessen nutzen wir deren Beschreibung. Durch interne Audits wird der erreichte Stand überwacht.

## 6.5 Ausschlüsse aus den Normforderungen

Die Ostangler Brandgilde hat keine eigene Produktentwicklung. Die Produktentwicklung unter Kapitel 7.3 der ISO 9001 wird daher ausgeschlossen. Die Prozessentwicklung für die Herstellung von Produkten wird durch die Ostangler Brandgilde als Optimierung durchgeführt.

Sobald der Mitarbeiter Verbesserungen - gleich welcher Art - erkennt, informiert er seine/seinen Vorgesetzten oder den Qualitätsbeauftragten darüber. Diese Personen sind verpflichtet, den Vorschlag zu prüfen und Korrektur- bzw. Vorbeugungsmaßnahmen einzuleiten.

Die Ostangler Brandgilde benötigt keine Prüf- und Messmittel zur Erfüllung der Kundenanforderungen. Die Anforderungen zur Lenkung von Überwachungs- und Messmitteln unter Kapitel 7.6 der ISO 9001 werden daher ausgeschlossen.

## **7. Ostangler Vertriebs GmbH**

Die Ostangler Vertriebs GmbH ist eine 100% Tochter der Ostangler Brandgilde. Es gelten die gleichen Unternehmensgrundsätze und Grundsätze der Qualitätspolitik.

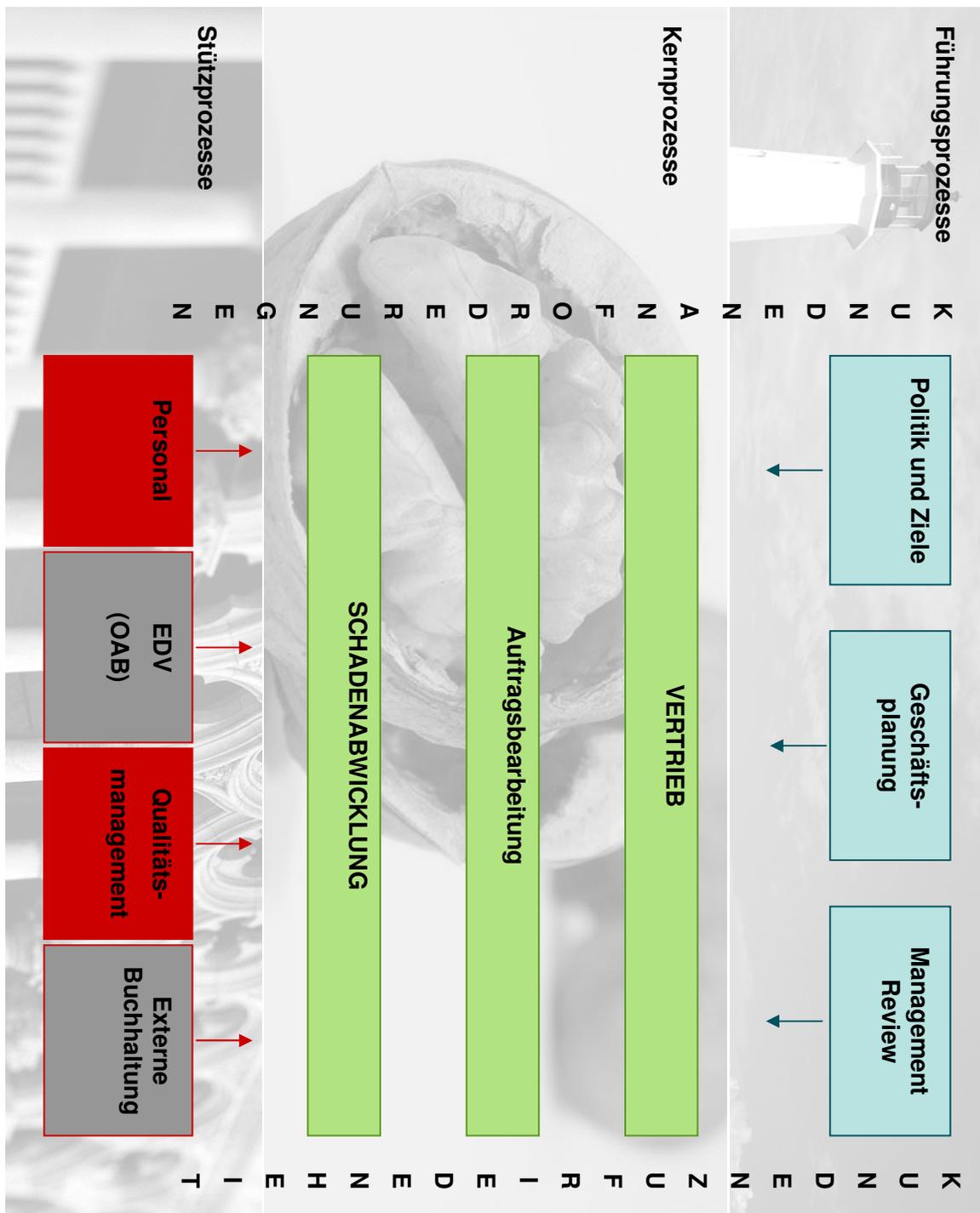
Das Qualitätsmanagement ist analog dem Qualitätsmanagement der Ostangler Brandgilde aufgebaut, dieses gilt insbesondere für die Dokumentation und deren Aufbau.

Die Ostangler Vertriebs GmbH vertreibt Versicherungen der Ostangler Brandgilde und diverser anderer Versicherungsgesellschaften.

## 7.1 Prozessübersicht der Ostangler Vertriebs GmbH

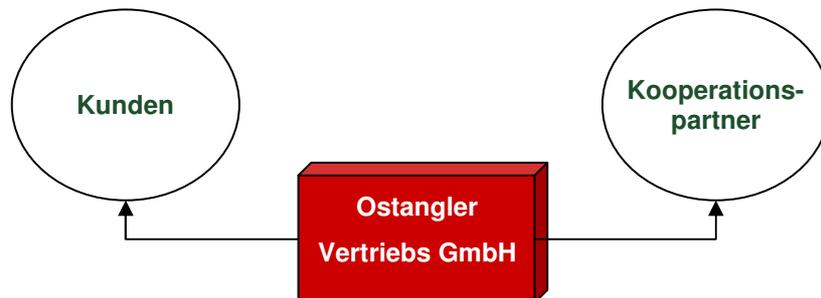
Die Prozessübersicht stellt alle Hauptprozesse der Ostangler Vertriebs GmbH dar. Die Prozesse der Buchhaltung sind an ein externes Unternehmen (Steuerberater) ausgelagert und somit nicht Bestandteil des Qualitätsmanagements der Ostangler Vertriebs GmbH.

Die EDV wird als Dienstleistung von der Ostangler Brandgilde bezogen.



Die Prozessübersicht ist auf die Erfüllung der Kundenanforderungen und das Erreichen einer hohen Kundenzufriedenheit ausgerichtet.  
 Die Hauptprozesse werden durch Audits überwacht und unterliegen dem kontinuierlichen Verbesserungsprozess.

## 7.2 Geschäftspartner der Ostangler Vertriebs GmbH



### Kunden

Wir sind von unseren Kunden abhängig. Wir wollen die aktuellen und künftigen Erfordernisse der Versicherungsnehmer verstehen und danach streben, ihre Erwartungen zu erfüllen, wenn möglich zu übertreffen.

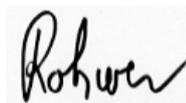
### Kooperationspartner

Für umfassenden Versicherungsschutz unserer Kunden sorgt die Kooperation mit anderen Versicherungsunternehmen.

Datum 22.02.2008



.....  
 Helmut Jäde  
 Geschäftsführer



.....  
 Jens-Uwe Rohwer  
 Geschäftsführer



.....  
 Friedrich Windgassen  
 Geschäftsführer