

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	15
1 Einführung: Bestattungskultur in der modernen Gesellschaft	17
Verf.: <i>Oliver Wirthmann</i>	
1.1 Die Herausforderung durch den Tod	17
1.1.1 Todesvorstellung und Sinndeutung	18
1.2 Religionen und Weltanschauungen in Deutschland	20
1.2.1 Tradition, Glaube und Aberglaube	21
1.3 Zur historischen Entwicklung der Totenfürsorge	23
1.4 Leitbilder der Bestattungs- und Trauerkultur	24
1.5 Neue Orte der Trauer: Leichenhallen und Krematorien	25
1.6 Der Säkularisierungsprozess und die Anfänge weltlicher Bestattungskultur	27
1.7 Neue Entwicklungen	29
1.8 Umbrüche in der Bestattungskultur: Beispiele aus europäischen Ländern	29
1.9 Virtuelles Totengedenken und andere Szenarien einer postmodernen Gesellschaft	30
1.10 Digitalisierung der Neuzeit: Neue Wege zur Beauftragung von Bestattungs- dienstleistungen im Internet	31
2 Zum Profil des Ausbildungsberufs	35
2.1 Das Berufsbild des Bestatters	35
2.2 Ausbildung im Bestattungsgewerbe	38
2.2.1 Bestattungsfachkraft	39
2.2.2 Bestattermeister/in nach der BestMstrV	42
2.2.3 Geprüfte/r Bestatter/in	44
2.2.4 Geprüfte/r Thanatopraktiker/in	45
2.2.5 Geprüfte/r Kremationstechniker/in	46
2.2.6 Bestatter/in im Notfalleinsatz	46
2.2.7 Geprüfte/r Kundenberater/in Friedhofservice	47
2.2.8 Bürokommunikationsfachwirt/in für das Bestattungsgewerbe	47
2.3 Handwerkskammern	48
2.4 Broschüre Aus- und Fortbildung im Bestattungsgewerbe	48

3 Rechtsvorschriften

49

Verf.:	<i>Antje Bisping (Kap. 3.1 – 3.2.4, 3.2.6)</i>	
	<i>Stephan Neuser (Kap. 3.3 – 3.6)</i>	
	<i>Dr.-Ing. Fabian Tobias Lenzen (Kap. 3.2.5, 3.7)</i>	
3.1	Bestattungs- und Friedhofsrecht	49
3.2	Bundesrecht	50
3.2.1	Strafgesetzbuch	50
3.2.2	Strafprozessordnung	53
3.2.3	Sozialamtsbestattung und Bestattungsvorsorge	53
3.2.4	Personenstandsrecht	55
3.2.5	Apostille und Legalisation	62
3.2.6	Familien- und Erbrecht	63
3.3	Rechtsvorschriften	67
3.4	Kommunalrecht	70
3.5	Recht für Bestatter als Unternehmer	72
3.5.1	Handelsrecht	73
3.5.2	Wettbewerbsrecht	75
3.5.3	Markengesetz	78
3.5.4	Rechtsdienstleistung	78
3.5.5	Der Bestattungsvertrag	79
3.5.6	Auftrag und Stellvertretung	80
3.5.7	Arbeitsrecht	82
3.6	Unfallverhütung/Unfallschutz	85
3.7	DIN EN 15017	86

4 Betriebswirtschaftslehre

89

Verf.:	<i>Ernst M. Schreyer (Kap. 4.1 – 4.5.2)</i>	
	<i>Daniel Niemeyer (Kap. 4.6 – 4.10)</i>	
4.1	Aufgaben des Rechnungswesens	89
4.1.1	Grundbegriffe des Rechnungswesens	89
4.1.2	Buchführungssysteme	90
4.2	Finanzbuchführung	91
4.2.1	Buchführungspflicht	91
4.2.2	Einfache Einnahmen-Ausgaben-Rechnung	92
4.2.3	Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung	93
4.2.4	Inventur und Inventar	93
4.2.5	Bilanz	96
4.2.6	System der doppelten Buchführung	98
4.2.7	Konten und Kontenrahmen	99
4.2.8	Vorgehen beim Buchen	102
4.2.9	Steuerliche Gewinnermittlung	106
4.2.10	EDV-Buchführung	107

4.3	Jahresabschluss, Bewertung, Analyse	109
4.3.1	Vorbereitung des Jahresabschlusses	109
4.3.2	Analyse und Auswertung des Jahresabschlusses	112
4.4	Kosten- und Leistungsrechnung	113
4.4.1	Kosten und Leistungen, Aufwand und Ertrag	116
4.4.2	Kostenbegriffe und ihre Abgrenzung	117
4.4.3	Kostenarten-Rechnung	119
4.4.4	Kostenstellen-Rechnung	122
4.4.5	Kostenträger-Rechnung	124
4.4.6	Kurzfristige Erfolgsrechnung	126
4.4.7	Musterkalkulationen	127
4.5	Steuern und Abgaben	132
4.5.1	Steuerarten und Besteuerungsverfahren	133
4.5.2	Verschiedene Steuerarten	136
4.6	Marketing	145
4.6.1	Entwicklungen im Marketing	146
4.6.2	Bestatter – Händler oder Dienstleister?	146
4.6.3	Besonderheiten des Dienstleistungs- und Handelsmarketings	147
4.6.4	Online-Vergleichsportale und Online-Bestatter	148
4.6.5	Marketingkonzept entwickeln	149
4.6.5.1	Analyse und Ziele	149
4.6.5.2	Strategische Planung	155
4.6.5.3	Einsatz der Marketing-Instrumente	157
4.6.5.4	Evaluation	170
4.7	Lagerwirtschaft	172
4.7.1	Möglichkeiten der Beschaffung von Bestattungsprodukten	172
4.7.2	Vorratsplanung	173
4.7.3	Optimale Bestellmenge	173
4.8	Human Ressource Management (Personal)	175
4.8.1	Personalbeschaffung	177
4.8.1.1	Personalbeschaffungsplanung	177
4.8.1.2	Personalbeschaffungswege	178
4.8.1.3	Personalauswahl	179
4.8.1.4	Personalauswahlauswahlentscheidung und Vertrag	180
4.8.2	Personaleinsatzplanung	180
4.8.2.1	Einarbeitung neuer Mitarbeiter	180
4.8.2.2	Stellenzuweisung	181
4.8.2.3	Gestaltung der Arbeitsplätze	182
4.8.2.4	Arbeitszeit	183
4.8.2.5	Urlaub	185
4.8.2.6	Dienst- und Einsatzplanung	186
4.8.3	Entgelt	186
4.8.4	Freisetzung von Personal	186

4.9	Qualitätsmanagement und Zertifizierung nach ISO 9001	187
4.9.1	Management und Qualität	192
4.9.2	Abgrenzung von Qualitätsmanagement, -sicherung und -kontrolle	193
4.9.3	Kunden-Lieferantenverhältnis	193
4.9.4	Bestandteile und Grundsätze eines Qualitätsmanagementsystems	194
4.9.5	Effekte eines Qualitätsmanagements	196
4.9.6	Strategien zur betrieblichen Verbesserung	197
4.9.7	Audit	198
4.9.8	Zertifizierung eines Qualitätsmanagementsystems	198
4.10	Gründungsmanagement	200

5 Kultur und Präsentation

Verf.:	<i>Oliver Wirthmann (Kap. 5.1 – 5.4.7)</i>	205
	<i>Stefanie Silber (Kap. 5.5 – 5.5.5)</i>	
	<i>Marcell Feldberg (Kap. 5.6 – 5.6.3)</i>	
	<i>Andrea Mills (Kap. 5.7 – 5.7.2)</i>	
5.1	Tod und Bestattung in den Weltreligionen	205
5.1.1	Christentum	205
5.1.2	Judentum	207
5.1.3	Islam	209
5.1.4	Yezidentum	211
5.1.5	Fernöstliche Religionen	213
5.2	Säkulare Strukturen	214
5.2.1	Nahtoderlebnisse	216
5.2.2	Multikulturelles Friedhofswesen in Deutschland	217
5.3	Zusammenarbeit mit Religionsgemeinschaften	220
5.3.1	Totentum im Altertum	220
5.3.2	Heutige Religionsgemeinschaften	221
5.3.3	Jenseitsvorstellungen	222
5.4	Bestattungsriten in den Weltreligionen	223
5.4.1	Buddhismus	223
5.4.2	Christentum – evangelisch und römisch-katholisch	225
5.4.3	Christentum – orthodox	226
5.4.4	Hinduismus	227
5.4.5	Islam	228
5.4.6	Judentum	230
5.4.7	Weitere Religionsgemeinschaften	231
5.5	Trauerdrucksachen	236
5.5.1	Aufgaben der Trauerdrucksachen	237
5.5.2	Gehört das so? Gewohntes in Trauerdrucksachen	240
5.5.3	Sprache in Trauerdrucksachen	244
5.5.4	Abbildungen	248
5.5.5	Trauerdrucksachen gestalten	250

5.6	Trauermusik	257
5.6.1	Musik und Ritual	258
5.6.2	Trauermusik und Todesbilder durch die Jahrhunderte	259
5.6.3	Musik in der Trauerfeier	263
5.7	Trauerreden	264
5.7.1	Praktische Tipps für Trauerreden	266
5.7.2	Prüfsteine für Trauerredner	267
6	Grabtechnik und Warenkunde	271
Verf.:	<i>Stephan Neuser (Kap. 6.1 – 6.4.3)</i>	
	<i>Thorsten Engel (Kap. 6.5 – 6.5.9)</i>	
	<i>Thies Heinrich (Kap. 6.6 – 6.6.7)</i>	
	<i>Matthias Liebler, Heinz Pusz, Marion Neusiedler-Wendel (Kap. 6.7 – 6.7.11)</i>	
	<i>Wilhelm Lautenbach (Kap. 6.8, 6.8.1, 6.8.3 – 6.8.5)</i>	
	<i>Dr.-Ing. Fabian Tobias Lenzen (Kap. 6.8.2)</i>	
	<i>Werner Jeberien (Kap. 6.9 – 6.9.5)</i>	
	<i>Dr. Gerhard Richter (Kap. 6.10 – 6.10.10)</i>	
6.1	Historische Entwicklung der Erd- und Feuerbestattung	271
6.2	Erdbestattung	272
6.3	Feuerbestattung	273
6.3.1	Feuerbestattungsnachweis	273
6.3.2	Betreiben von Krematorien	274
6.3.3	Feuerbestattung der im Ausland Verstorbenen	275
6.3.4	Beisetzung der Aschenreste	275
6.3.5	Seebestattung	275
6.3.6	Beschaffenheit der Särge für die Kremation	276
6.4	Überführung und Transport Verstorbener	276
6.4.1	Dokumente für die Beförderung Verstorbener – Ausland	277
6.4.2	Einsargungsbestimmungen nach dem Berliner Abkommen	278
6.4.3	Beförderung Verstorbener	278
6.5	Warenkunde	281
6.5.1	Stoffe und Materialien	281
6.5.2	Stoffe und Bindungsarten	284
6.5.3	Sargformen und -materialien	288
6.5.4	Oberflächenbehandlung und Verzierung	292
6.5.5	Sargausstattung und Bestattungswäsche	295
6.5.6	Verfahren und Materialien zur Abdichtung von Särgen	298
6.5.7	Sargbeschläge	299
6.5.8	Bearbeitung von Zinkeinsätzen	301
6.5.9	Urnens	302
6.6	Kremationstechnik	308
6.6.1	Geschichte der Feuerbestattung	308
6.6.2	Rechtliche Voraussetzungen	311

6.6.3	Einäscherungsofensysteme	314
6.6.4	Betriebs- und Prozessablauf	321
6.6.5	Materialanforderungen für Einäscherungssärge	325
6.6.6	Ethische Anforderungen an die Feuerbestattung	326
6.6.7	DIN EN 15017 und Feuerbestattung	327
6.7	Grabtechnik	328
6.7.1	Aufgaben und Kenntnisse des Bestatters auf dem Friedhof im Bereich der Grabtechnik	328
6.7.2	Wissen um die Rechtsbeziehung zwischen Bestatter und Friedhofsträger, Kenntnisse der hoheitlichen Aufgaben	329
6.7.3	Planung und Umgestaltung von Friedhöfen in Zusammenarbeit mit Friedhofsträgern und Landschaftsarchitekten	336
6.7.4	Die Beratung von Grabnutzungsberechtigten	338
6.7.5	Grabstättenarten, Grabstättenlagen und Bestattungsmöglichkeiten	338
6.7.6	Bestattungsgesetze und Friedhofssatzungen	343
6.7.7	Unfallverhütung, Gesundheitsschutz und Hygiene	343
6.7.8	Technische Arbeitsgeräte und deren Einsatz	358
6.7.9	Das Öffnen, Dekorieren und Schließen der Gräber	379
6.7.10	Umbetten und Exhumieren von Verstorbenen	383
6.7.11	Dokumente	385
6.8	Vorbereitung und Ablauf einer Trauerfeier	393
6.8.1	Aufbahrung	395
6.8.2	Offene Aufbahrung	399
6.8.3	Dekoration	400
6.8.4	Ritual der Trauerfeier	403
6.8.5	Kondukt	406
6.9	Trauerfloristik	409
6.9.1	Allgemeine Gestaltungslehre	410
6.9.2	Proportionen	412
6.9.3	Farbenlehre	412
6.9.4	Trauerschmuck	413
6.9.5	Pflanzensymbolik	417
6.10	Friedhof und Friedhofsplanung	419
6.10.1	Entwicklung zum Friedhof	419
6.10.2	Friedhofsformen	421
6.10.3	Friedhofsleitplanung	421
6.10.4	Friedhofssatzung	422
6.10.5	Grundlagen zur Friedhofsplanung	422
6.10.6	Grabstätten der Erdbestattung	424
6.10.7	Beisetzungsformen für Urnen	425
6.10.8	Grabstätten und Grabmale	425
6.10.9	Tendenzen zu Bestattungsräumen	426
6.10.10	Symbolik des Friedhofs	427

7 Hygienische Versorgung und thanatopraktische Grundsätze	429
Verf.: <i>Andreas Großkopf (Kap. 7.2 – 7.9.5)</i>	
7.1 Leichenschau	429
7.1.1 Ärztliche Leichenschau	429
7.1.2 Amtsärztliche Leichenschau	429
7.1.3 Richterliche Leichenschau	430
7.2 Leichenöffnung	430
7.3 Medizinische Institute, in denen Leichenöffnungen vorgenommen werden	430
7.4 Erkennung des Todes/Todeszeichen	431
7.5 Allgemeines Verhalten bei der Versorgung Verstorbener	433
7.5.1 Pietätvoller Umgang	434
7.5.2 Hygienischer Umgang	434
7.5.3 Geräte und Hilfsmittel	434
7.6 Grundversorgung im Trauerhaus	435
7.6.1 Grundversorgung nach DIN EN 15017	435
7.6.2 Hygienische Verstorbenenversorgung im Versorgungsraum	436
7.6.3 Lagerung von Verstorbenen	439
7.6.4 Verschluss von Wunden	440
7.6.5 Grundlagen der Wiederherstellungskosmetik	442
7.6.6 Grundlagen der Kosmetik	442
7.6.7 Frisur	443
7.6.8 Zustand eines Verstorbenen nach einer Obduktion	443
7.6.9 Ankleiden, Einsargen und Tragen des Sarges	444
7.7 Material- und Warenkunde für die hygienische Grundversorgung	447
7.8 Notwendigkeit von Schutzmaßnahmen	453
7.8.1 Definition	453
7.8.2 Schutzmaßnahmen	458
7.8.3 Infektionsschutzgesetz (IfSG)	467
7.8.4 Einrichtung von Versorgungsräumen	471
7.9 Thanatopraktische Grundlagen	474
7.9.1 Was ist Thanatopraxie?	474
7.9.2 Aufgaben der Thanatopraxie	475
7.9.3 Ziele und Möglichkeiten der Thanatopraxie	476
7.9.4 Thanatopraktische Versorgung/Embalming	477
7.9.5 Notwendige Arbeitsgeräte der Thanatopraxie	480
8 Beratung und Betreuung	485
Verf.: <i>Redaktion: Dr.-Ing. Fabian Tobias Lenzen, für die Dozenten des Fachbereiches Beratungsgespräch (Kap. 8.1 – 8.3.4) Dr.-Ing. Fabian Tobias Lenzen (Kap. 8.4) Dr. Thomas Schnelzer (Kap. 8.5 – 8.6.1)</i>	
8.1 Einführung	485

8.1.1	Ziel des Unterrichts und der Ausführungen zum Beratungsgespräch	485
8.1.2	Leitlinien des Beratungsgesprächs	485
8.1.3	Einführung zum Beratungsgespräch/Zweck des Beratungsgespräches	487
8.1.4	Der Bestatter als Begleiter	489
8.2	Grundlagen und Rahmenbedingungen des Beratungsgespräches	489
8.2.1	Ziele und Inhalte des Beratungsgespräches	489
8.2.2	Rechtliche Grundlagen	492
8.2.3	Fachliche Grundlagen	492
8.2.4	Anforderungen an den Bestatter/Berater (Kompetenzen)	492
8.2.5	Kleidung und Verhalten	494
8.2.6	Orte der Beratung/Gestaltung von Beratungsräumen und Gesprächsrahmen	494
8.3	Die Kontaktaufnahme	496
8.3.1	Anlass der Kontaktaufnahme (Abholung/Trauergespräch)	496
8.3.2	Die telefonische Kontaktaufnahme	496
8.3.3	Der persönliche Erstkontakt	498
8.3.4	Der Erstkontakt über elektronische Medien	498
8.4	Sterbefälle von Kindern	499
8.5	Psychologie der Trauer und des Trauergesprächs	500
8.5.1	Was ist Trauer?	500
8.5.2	Normale Trauerreaktionen	502
8.5.3	Einflussfaktoren beim Trauerverlauf	505
8.5.4	Phasen und Aufgaben des Trauerprozesses	507
8.5.5	Problematische und pathologische Trauer	509
8.5.6	Situation der Trauer	510
8.5.7	Trauergespräch	513
8.6	Bestatter kondolieren selbstverständlich	519
8.6.1	Der erste Ansprechpartner	519

9 Anhang	525	
9.1	Verordnung über die Berufsausbildung zur Bestattungsfachkraft vom 7. Mai 2007	525
9.2	Verordnung über das Meisterprüfungsberufsbild und über die Prüfungsanforderungen in den Teilen I und II der Meisterprüfung im Bestattungsgewerbe (Bestattermeisterverordnung – BestMstrV)	536
9.3	Besondere Rechtsvorschriften für die Fortbildungsprüfung zum/zur „Geprüften Bestatter/Geprüften Bestatterin“	542
9.4	Besondere Rechtsvorschriften für die Fortbildungsprüfung zum/zur „Geprüften Thanatopraktiker/Geprüften Thanatopraktikerin“	545
9.5	Besondere Rechtsvorschriften für die Fortbildungsprüfungsordnung zum/zur „Geprüften Kremationstechniker/ Geprüften Kremationstechnikerin“	547

9.6	Besondere Rechtsvorschriften für die Fortbildungsprüfung „Bestatterin im Notfalleinsatz/Bestatter im Notfalleinsatz“	549
9.7	Besondere Rechtsvorschriften für die Fortbildungsprüfungsordnung zum/zur „Geprüfte/r Kundenberater/in Friedhofsservice“	552
9.8	Fortbildungsprüfung zum/zur „Bürokommunikationsfachwirt/-in für das Bestattungsgewerbe“	555
9.9	DIN 75 081 (Bestattungskraftwagen)	559
9.10	Internationales Abkommen über Leichenbeförderung vom 10.2.1937 (Berliner Abkommen)	562
9.11	Europäisches Übereinkommen über die Leichenbeförderung vom 26.10.1973 (Straßburger Abkommen)	567
9.12	Personenstandsverordnung	571
9.13	Arbeitsschutzgesetz	571
9.14	Arbeitssicherheitsgesetz Stand: 20.04.2013	572
9.15	DGUV-Informationen, -Regeln und -Vorschriften	572
9.16	DIN EN 15017 (Bestattungsdienstleistungen)	574
Autorenportraits		577
Stichwortverzeichnis		583