

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 Bestattungsdienstleistungen 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 – 3.2.5)</i> <i>Stephan Neuser (Kap. 3.3 – 3.6)</i> <i>Dr.-Ing. Fabian Tobias Lenzen (Kap. 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	Familien- und Erbrecht	62
3.3	BDB	66
3.4	Kommunalrecht	69
3.5	Recht für Bestatter als Unternehmer	71
3.5.1	Handelsrecht	71
3.5.2	Wettbewerbsrecht	74
3.5.3	Markengesetz	77
3.5.4	Rechtsdienstleistung	77
3.5.5	Der Bestattungsvertrag	78
3.5.6	Auftrag und Stellvertretung	79
3.5.7	Arbeitsrecht	81
3.6	Unfallverhütung/Unfallschutz	83
3.7	DIN EN 15017	84

4	Betriebswirtschaftslehre	87
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	87
4.1.1	Grundbegriffe des Rechnungswesens	87
4.1.2	Buchführungssysteme	88
4.2	Finanzbuchführung	89
4.2.1	Buchführungspflicht	89
4.2.2	Einfache Einnahmen-Ausgaben-Rechnung	90
4.2.3	Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung	91
4.2.4	Inventur und Inventar	91
4.2.5	Bilanz	94
4.2.6	System der doppelten Buchführung	96
4.2.7	Konten und Kontenrahmen	97
4.2.8	Vorgehen beim Buchen	100
4.2.9	Steuerliche Gewinnermittlung	104
4.2.10	EDV-Buchführung	105

4.3	Jahresabschluss, Bewertung, Analyse	107
4.3.1	Vorbereitung des Jahresabschlusses	107
4.3.2	Analyse und Auswertung des Jahresabschlusses	110
4.4	Kosten- und Leistungsrechnung	111
4.4.1	Kosten und Leistungen, Aufwand und Ertrag	114
4.4.2	Kostenbegriffe und ihre Abgrenzung	115
4.4.3	Kostenarten-Rechnung	117
4.4.4	Kostenstellen-Rechnung	120
4.4.5	Kostenträger-Rechnung	122
4.4.6	Kurzfristige Erfolgsrechnung	124
4.4.7	Musterkalkulationen	125
4.5	Steuern und Abgaben	130
4.5.1	Steuerarten und Besteuerungsverfahren	131
4.5.2	Verschiedene Steuerarten	134
4.6	Marketing	143
4.6.1	Entwicklungen im Marketing	144
4.6.2	Bestatter – Händler oder Dienstleister?	144
4.6.3	Besonderheiten des Dienstleistungs- und Handelsmarketings	145
4.6.4	Online-Vergleichsportale und Online-Bestatter	146
4.6.5	Marketingkonzept entwickeln	147
4.6.5.1	Analyse und Ziele	147
4.6.5.2	Strategische Planung	153
4.6.5.3	Einsatz der Marketing-Instrumente	155
4.6.5.4	Evaluation	168
4.7	Lagerwirtschaft	170
4.7.1	Möglichkeiten der Beschaffung von Bestattungsprodukten	170
4.7.2	Vorratsplanung	171
4.7.3	Optimale Bestellmenge	171
4.8	Human Ressource Management (Personal)	173
4.8.1	Personalbeschaffung	175
4.8.1.1	Personalbeschaffungsplanung	175
4.8.1.2	Personalbeschaffungswege	176
4.8.1.3	Personalauswahl	177
4.8.1.4	Personalauswahlentscheidung und Vertrag	178
4.8.2	Personaleinsatzplanung	178
4.8.2.1	Einarbeitung neuer Mitarbeiter	178
4.8.2.2	Stellenzuweisung	179
4.8.2.3	Gestaltung der Arbeitsplätze	180
4.8.2.4	Arbeitszeit	181
4.8.2.5	Urlaub	183
4.8.2.6	Dienst- und Einsatzplanung	184
4.8.3	Entgelt	184
4.8.4	Freisetzung von Personal	184

4.9	Qualitätsmanagement und Zertifizierung nach ISO 9001	185
4.9.1	Management und Qualität	190
4.9.2	Abgrenzung von Qualitätsmanagement, -sicherung und -kontrolle	191
4.9.3	Kunden-Lieferantenverhältnis	191
4.9.4	Bestandteile und Grundsätze eines Qualitätsmanagementsystems	192
4.9.5	Effekte eines Qualitätsmanagements	194
4.9.6	Strategien zur betrieblichen Verbesserung	195
4.9.7	Audit	196
4.9.8	Zertifizierung eines Qualitätsmanagementsystems	196
4.10	Gründungsmanagement	199

5 Kultur und Präsentation 205

Verf.: *Oliver Wirthmann (Kap. 5.1 – 5.4.7)*
Stefanie Silber (Kap. 5.5 – 5.5.5)
Marcell Feldberg (Kap. 5.6 – 5.6.3)
Andrea Mills (Kap. 5.7 – 5.7.2)

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	Totenkult 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	Urnen	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	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 Verstorbensenversorgung 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 Beratungsgesprächs	487
8.1.4	Der Bestatter als Begleiter	489
8.2	Grundlagen und Rahmenbedingungen des Beratungsgesprächs	489
8.2.1	Ziele und Inhalte des Beratungsgesprächs	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 (Bestattungs-Dienstleistungen)	574
Autorenportraits		577
Stichwortverzeichnis		583