

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 – 3.2.4, 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	Personalauswahlentscheidung 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	201
5	Kultur und Präsentation	207
Verf.:	<i>Oliver Wirthmann (Kap. 5.1 – 5.4.7)</i>	
	<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	207
5.1.1	Christentum	207
5.1.2	Judentum	209
5.1.3	Islam	211
5.1.4	Yezidentum	213
5.1.5	Fernöstliche Religionen	215
5.2	Säkulare Strukturen	216
5.2.1	Nahtoderlebnisse	218
5.2.2	Multikulturelles Friedhofswesen in Deutschland	219
5.3	Zusammenarbeit mit Religionsgemeinschaften	222
5.3.1	Totenkult im Altertum	222
5.3.2	Heutige Religionsgemeinschaften	223
5.3.3	Jenseitsvorstellungen	224
5.4	Bestattungsriten in den Weltreligionen	225
5.4.1	Buddhismus	225
5.4.2	Christentum – evangelisch und römisch-katholisch	227
5.4.3	Christentum – orthodox	228
5.4.4	Hinduismus	229
5.4.5	Islam	230
5.4.6	Judentum	232
5.4.7	Weitere Religionsgemeinschaften	233
5.5	Trauerdrucksachen	238
5.5.1	Aufgaben der Trauerdrucksachen	239
5.5.2	Gehört das so? Gewohntes in Trauerdrucksachen	242
5.5.3	Sprache in Trauerdrucksachen	246
5.5.4	Abbildungen	250
5.5.5	Trauerdrucksachen gestalten	252

5.6	Trauermusik	259
5.6.1	Musik und Ritual	260
5.6.2	Trauermusik und Todesbilder durch die Jahrhunderte	261
5.6.3	Musik in der Trauerfeier	265
5.7	Trauerreden	266
5.7.1	Praktische Tipps für Trauerreden	268
5.7.2	Prüfsteine für Trauerredner	269
6	Grabtechnik und Warenkunde	273
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	273
6.2	Erdbestattung	274
6.3	Feuerbestattung	275
6.3.1	Feuerbestattungsnachweis	275
6.3.2	Betreiben von Krematorien	276
6.3.3	Feuerbestattung der im Ausland Verstorbenen	277
6.3.4	Beisetzung der Aschenreste	277
6.3.5	Seebestattung	277
6.3.6	Beschaffenheit der Särge für die Kremation	278
6.4	Überführung und Transport Verstorbener	278
6.4.1	Dokumente für die Beförderung Verstorbener – Ausland	279
6.4.2	Einsargungsbestimmungen nach dem Berliner Abkommen	280
6.4.3	Beförderung Verstorbener	280
6.5	Warenkunde	283
6.5.1	Stoffe und Materialien	283
6.5.2	Stoffe und Bindungsarten	286
6.5.3	Sargformen und -materialien	290
6.5.4	Oberflächenbehandlung und Verzierung	294
6.5.5	Sargausstattung und Bestattungswäsche	297
6.5.6	Verfahren und Materialien zur Abdichtung von Särgen	300
6.5.7	Sargbeschläge	301
6.5.8	Bearbeitung von Zinkeinsätzen	303
6.5.9	Urnen	304
6.6	Kremationstechnik	310
6.6.1	Geschichte der Feuerbestattung	310
6.6.2	Rechtliche Voraussetzungen	313

6.6.3	Einäscherungsofensysteme	316
6.6.4	Betriebs- und Prozessablauf	323
6.6.5	Materialanforderungen für Einäscherungssärge	327
6.6.6	Ethische Anforderungen an die Feuerbestattung	328
6.6.7	DIN EN 15017 und Feuerbestattung	329
6.7	Grabtechnik	330
6.7.1	Aufgaben und Kenntnisse des Bestatters auf dem Friedhof im Bereich der Grabtechnik	330
6.7.2	Wissen um die Rechtsbeziehung zwischen Bestatter und Friedhofsträger, Kenntnisse der hoheitlichen Aufgaben	331
6.7.3	Planung und Umgestaltung von Friedhöfen in Zusammenarbeit mit Friedhofsträgern und Landschaftsarchitekten	338
6.7.4	Die Beratung von Grabnutzungsberechtigten	340
6.7.5	Grabstättenarten, Grabstättenlagen und Bestattungsmöglichkeiten	340
6.7.6	Bestattungsgesetze und Friedhofssatzungen	345
6.7.7	Unfallverhütung, Gesundheitsschutz und Hygiene	345
6.7.8	Technische Arbeitsgeräte und deren Einsatz	360
6.7.9	Das Öffnen, Dekorieren und Schließen der Gräber	381
6.7.10	Umbetten und Exhumieren von Verstorbenen	385
6.7.11	Dokumente	387
6.8	Vorbereitung und Ablauf einer Trauerfeier	395
6.8.1	Aufbahrung	397
6.8.2	Offene Aufbahrung	401
6.8.3	Dekoration	402
6.8.4	Ritual der Trauerfeier	405
6.8.5	Kondukt	408
6.9	Trauerfloristik	411
6.9.1	Allgemeine Gestaltungslehre	412
6.9.2	Proportionen	414
6.9.3	Farbenlehre	414
6.9.4	Trauerschmuck	415
6.9.5	Pflanzensymbolik	419
6.10	Friedhof und Friedhofsplanung	421
6.10.1	Entwicklung zum Friedhof	421
6.10.2	Friedhofsformen	423
6.10.3	Friedhofsleitplanung	423
6.10.4	Friedhofssatzung	424
6.10.5	Grundlagen zur Friedhofsplanung	424
6.10.6	Grabstätten der Erdbestattung	426
6.10.7	Beisetzungsformen für Urnen	427
6.10.8	Grabstätten und Grabmale	427
6.10.9	Tendenzen zu Bestattungsräumen	428
6.10.10	Symbolik des Friedhofs	429

7 Hygienische Versorgung und thanatopraktische Grundsätze	431
Verf.: <i>Andreas Großkopf (Kap. 7.2 – 7.9.5)</i>	
7.1 Leichenschau	431
7.1.1 Ärztliche Leichenschau	431
7.1.2 Amtsärztliche Leichenschau	431
7.1.3 Richterliche Leichenschau	432
7.2 Leichenöffnung	432
7.3 Medizinische Institute, in denen Leichenöffnungen vorgenommen werden	432
7.4 Erkennung des Todes/Todeszeichen	433
7.5 Allgemeines Verhalten bei der Versorgung Verstorbener	435
7.5.1 Pietätvoller Umgang	436
7.5.2 Hygienischer Umgang	436
7.5.3 Geräte und Hilfsmittel	436
7.6 Grundversorgung im Trauerhaus	437
7.6.1 Grundversorgung nach DIN EN 15017	437
7.6.2 Hygienische Verstorbenerversorgung im Versorgungsraum	438
7.6.3 Lagerung von Verstorbenen	441
7.6.4 Verschluss von Wunden	442
7.6.5 Grundlagen der Wiederherstellungskosmetik	444
7.6.6 Grundlagen der Kosmetik	444
7.6.7 Frisur	445
7.6.8 Zustand eines Verstorbenen nach einer Obduktion	445
7.6.9 Ankleiden, Einsargen und Tragen des Sarges	446
7.7 Material- und Warenkunde für die hygienische Grundversorgung	449
7.8 Notwendigkeit von Schutzmaßnahmen	455
7.8.1 Definition	455
7.8.2 Schutzmaßnahmen	460
7.8.3 Infektionsschutzgesetz (IfSG)	469
7.8.4 Einrichtung von Versorgungsräumen	473
7.9 Thanatopraktische Grundlagen	476
7.9.1 Was ist Thanatopraxie?	476
7.9.2 Aufgaben der Thanatopraxie	477
7.9.3 Ziele und Möglichkeiten der Thanatopraxie	478
7.9.4 Thanatopraktische Versorgung/Embalming	479
7.9.5 Notwendige Arbeitsgeräte der Thanatopraxie	482
8 Beratung und Betreuung	487
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	487

8.1.1	Ziel des Unterrichts und der Ausführungen zum Beratungsgespräch	487
8.1.2	Leitlinien des Beratungsgesprächs	487
8.1.3	Einführung zum Beratungsgespräch/Zweck des Beratungsgesprächs	489
8.1.4	Der Bestatter als Begleiter	491
8.2	Grundlagen und Rahmenbedingungen des Beratungsgesprächs	491
8.2.1	Ziele und Inhalte des Beratungsgesprächs	491
8.2.2	Rechtliche Grundlagen	494
8.2.3	Fachliche Grundlagen	494
8.2.4	Anforderungen an den Bestatter/Berater (Kompetenzen)	494
8.2.5	Kleidung und Verhalten	496
8.2.6	Orte der Beratung/Gestaltung von Beratungsräumen und Gesprächsrahmen	496
8.3	Die Kontaktaufnahme	498
8.3.1	Anlass der Kontaktaufnahme (Abholung/Trauergespräch)	498
8.3.2	Die telefonische Kontaktaufnahme	498
8.3.3	Der persönliche Erstkontakt	500
8.3.4	Der Erstkontakt über elektronische Medien	500
8.4	Sterbefälle von Kindern	501
8.5	Psychologie der Trauer und des Trauergesprächs	502
8.5.1	Was ist Trauer?	502
8.5.2	Normale Trauerreaktionen	504
8.5.3	Einflussfaktoren beim Trauerverlauf	507
8.5.4	Phasen und Aufgaben des Trauerprozesses	509
8.5.5	Problematische und pathologische Trauer	511
8.5.6	Situation der Trauer	512
8.5.7	Trauergespräch	515
8.6	Bestatter kondolieren selbstverständlich	521
8.6.1	Der erste Ansprechpartner	521
9	Anhang	527
9.1	Verordnung über die Berufsausbildung zur Bestattungsfachkraft vom 7. Mai 2007	527
9.2	Verordnung über das Meisterprüfungsberufsbild und über die Prüfungsanforderungen in den Teilen I und II der Meisterprüfung im Bestattungsgewerbe (Bestattermeisterverordnung – BestMstrV)	538
9.3	Besondere Rechtsvorschriften für die Fortbildungsprüfung zum/zur „Geprüften Bestatter/Geprüften Bestatterin“	544
9.4	Besondere Rechtsvorschriften für die Fortbildungsprüfung zum/zur „Geprüften Thanatopraktiker/Geprüften Thanatopraktikerin“	547
9.5	Besondere Rechtsvorschriften für die Fortbildungsprüfungsordnung zum/zur „Geprüften Kremationstechniker/ Geprüften Kremationstechnikerin“	549

9.6	Besondere Rechtsvorschriften für die Fortbildungsprüfung „Bestatterin im Notfalleinsatz/Bestatter im Notfalleinsatz“	551
9.7	Besondere Rechtsvorschriften für die Fortbildungsprüfungsordnung zum/ zur „Geprüfte/r Kundenberater/in Friedhofsservice“	554
9.8	Fortbildungsprüfung zum/zur „Bürokommunikationsfachwirt/-in für das Bestattungsgewerbe“	557
9.9	DIN 75 081 (Bestattungskraftwagen)	561
9.10	Internationales Abkommen über Leichenbeförderung vom 10.2.1937 (Berliner Abkommen)	564
9.11	Europäisches Übereinkommen über die Leichenbeförderung vom 26.10.1973 (Straßburger Abkommen)	569
9.12	Personenstandsverordnung	573
9.13	Arbeitsschutzgesetz	573
9.14	Arbeitssicherheitsgesetz Stand: 20.04.2013	574
9.15	DGUV-Informationen, -Regeln und -Vorschriften	574
9.16	DIN EN 15017 (Bestattungs-Dienstleistungen)	576
Autorenportraits		579
Stichwortverzeichnis		585