

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	15
1 Einführung: Bestattungskultur in der Moderne	17
Verf.: <i>Dr. Simon J. Walter</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	30
1.9 Trauer und Gedenken im digitalen Raum	30
1.10 Bestattungsdienstleistungen im Internet	31
2 Aus- und Fortbildung im Bestatter-Handwerk	35
2.1 Das Berufsbild des Bestatters	35
2.2 Ausbildung im Bestattungsgewerbe	35
2.2.1 Bestattungsfachkraft	36
2.2.2 Bestattermeister/in nach der BestMstrV	40
2.2.3 Geprüfte/r Bestatter/in	41
2.2.4 Geprüfte/r Thanatopraktiker/in	42
2.2.5 Kremationstechniker/in	43
2.2.6 Bürokommunikationsfachwirt/in für das Bestatter-Handwerk	43
2.3 Handwerkskammern	44
2.4 Broschüre Aus- und Fortbildung im Bestattungsgewerbe	44
3 Rechtsvorschriften	45
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	45
3.2 Bundesrecht	46
3.2.1 Strafgesetzbuch	46
3.2.2 Strafprozeßordnung	49

Inhaltsverzeichnis

3.2.3	Sozialamtsbestattung und Bestattungsvorsorge	49
3.2.4	Personenstandsrecht	51
3.2.5	Apostille und Legalisation	58
3.2.6	Familien- und Erbrecht	59
3.3	Rechtsvorschriften	64
3.4	Kommunalrecht	66
3.5	Recht für Bestatter als Unternehmer	68
3.5.1	Handelsrecht	69
3.5.2	Wettbewerbsrecht	71
3.5.3	Markengesetz	74
3.5.4	Rechtsdienstleistung	75
3.5.5	Der Bestattungsvertrag	75
3.5.6	Auftrag und Stellvertretung	77
3.5.7	Arbeitsrecht	78
3.6	Unfallverhütung/Unfallschutz	81
3.7	DIN EN 15017	82
4	Betriebswirtschaftliche Aspekte des Bestatterhandwerks	85
Verf.:	<i>Daniel Niemeyer</i>	
4.1	Gründungsmanagement	85
4.1.1	Neugründung	86
4.1.2	Betriebsübergabe und Unternehmensnachfolge	87
4.1.3	Übersicht der Investitionskosten	88
4.1.4	Gesellschaftsformen	89
4.1.4.1	Einzelunternehmen	90
4.1.4.2	Personengesellschaften	90
4.1.4.3	Kapitalgesellschaften	91
4.1.5	Businessplan und Finanzierung	92
4.1.6	Versicherungen	94
4.2	Externes Rechnungswesen	95
4.2.1	Aufgabe	96
4.2.2	Grundbegriffe	96
4.2.2.1	Kaufmann	96
4.2.2.2	Bilanz	97
4.2.2.3	Gewinn- und Verlustrechnung	98
4.2.2.4	Anhang und Lagebericht	100
4.2.2.5	Inventar und Inventur	101
4.2.2.6	System der doppelten Buchführung	102
4.2.3	Abschreibungen	108
4.2.4	Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung	109
4.2.5	Auswertung des Jahresabschlusses	110

4.2.5.1	Kennzahlen zur Rentabilität und Kapitalstruktur	111
4.2.5.2	Betriebswirtschaftliche Kennzahlen zur Liquidität	112
4.3	Internes Rechnungswesen	113
4.3.1	Aufgabe	113
4.3.2	Grundbegriffe	114
4.3.2.1	Einzahlung und Auszahlung	114
4.3.2.2	Ertrag und Aufwand	115
4.3.2.3	Kosten und Leistungen	115
4.3.3	Kostenrechnungssysteme	115
4.3.4	Kostenartenrechnung	116
4.3.4.1	Grund-, Ander- und Zusatzkosten	116
4.3.4.2	Einzel- und Gemeinkosten	118
4.3.4.3	Kostenartenplan	118
4.3.4.4	Kostenstellenrechnung	119
4.3.4.5	Haupt- und Hilfskostenstelle	119
4.3.4.6	Betriebsabrechnungsbogen (BAB)	120
4.3.5	Kostenträgerrechnung	121
4.3.5.1	Prinzipien der Kostenverteilung	121
4.3.5.2	Kalkulation von Bestattungsprodukten	123
4.3.5.3	Kalkulation von Bestattungsdienstleistungen	124
4.3.5.4	Kalkulation eines Bestattungskraftwagens	125
4.3.5.5	Kalkulation eines Grabbaggers	126
4.3.6	Kalkulatorische Erfolgsrechnung	127
4.3.7	Break-Even-Analyse nach Umsatz	127
4.4	Marketing	128
4.4.1	Entwicklungen im Marketing	128
4.4.2	Bestatter – Händler oder Dienstleister?	129
4.4.3	Besonderheiten des Dienstleistungs- und Handelsmarketings	130
4.4.4	Online-Bestatter, Online-Vergleichsportal und BDB-Bestattersuche	131
4.4.5	Marketingkonzept entwickeln	132
4.4.5.1	Analyse und Ziele	133
4.4.5.2	Strategische Planung	139
4.4.5.3	Einsatz der Marketing-Instrumente	141
4.4.5.4	Evaluation	155
4.5	Lagerwirtschaft	157
4.5.1	Möglichkeiten der Beschaffung von Bestattungsprodukten	157
4.5.2	Vorratsplanung	158
4.5.3	Optimale Bestellmenge	159
4.6	Betriebliche Organisation und Personal	161
4.6.1	Personalbeschaffung	162
4.6.1.1	Personalbeschaffungsplanung	162
4.6.1.2	Personalbeschaffungswege	163

4.6.1.3	Personalauswahl	164
4.6.1.4	Personalauswahlauscheidung und Vertrag	165
4.6.2	Personaleinsatzplanung	166
4.6.2.1	Einarbeitung neuer Mitarbeiter	166
4.6.2.2	Stellenzuweisung	167
4.6.2.3	Gestaltung der Arbeitsplätze	167
4.6.2.4	Arbeitszeit	168
4.6.2.5	Urlaub	171
4.6.2.6	Dienst- und Einsatzplanung	171
4.6.3	Führungsstile und Formen der Delegation	172
4.6.4	Entgelt	174
4.6.5	Personalkennzahlen	174
4.6.6	Freisetzung von Personal	176
4.7	Qualitätsmanagement, Zertifizierung und Qualitätszeichen	177
4.7.1	Management und Qualität	178
4.7.2	Abgrenzung von Qualitätsmanagement, -sicherung und -kontrolle	179
4.7.3	Kunden-Lieferantenverhältnis	180
4.7.4	Bestandteile und Grundsätze	181
4.7.5	Effekte	182
4.7.6	Strategien zur betrieblichen Verbesserung	183
4.7.7	Audit	184
4.7.8	Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001	185
4.7.9	Zertifizierung nach DIN EN ISO/IEC 17065	186
4.7.10	DIN EN 15017 für Bestattungsdienstleistungen und DIN 75081 für Bestattungskraftwagen	190
4.7.11	Markenzeichen „Bestatter vom Handwerk geprüft“	191
5	Kultur und Präsentation	199
Verf.:	<i>Dr. Simon J. Walter (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	199
5.1.1	Christentum	199
5.1.2	Judentum	201
5.1.3	Islam	203
5.1.4	Yezidentum	205
5.1.5	Fernöstliche Religionen	207
5.2	Säkulare Strukturen	208
5.2.1	Nahtoderlebnisse	210
5.2.2	Multikulturelles Friedhofswesen in Deutschland	211

5.3	Zusammenarbeit mit Religionsgemeinschaften	213
5.3.1	Totenkult im Altertum	214
5.3.2	Heutige Religionsgemeinschaften	214
5.3.3	Jenseitsvorstellungen	215
5.4	Bestattungsriten in den Weltreligionen	216
5.4.1	Buddhismus	216
5.4.2	Christentum – evangelisch und römisch-katholisch	218
5.4.3	Christentum – orthodox	219
5.4.4	Hinduismus	220
5.4.5	Islam	221
5.4.6	Judentum	223
5.4.7	Weitere Religionsgemeinschaften	224
5.5	Trauerdrucksachen	229
5.5.1	Aufgaben der Trauerdrucksachen	230
5.5.2	Gehört das so? Gewohntes in Trauerdrucksachen	233
5.5.3	Sprache in Trauerdrucksachen	237
5.5.4	Abbildungen	241
5.5.5	Trauerdrucksachen gestalten	243
5.6	Trauermusik	250
5.6.1	Musik und Ritual	251
5.6.2	Trauermusik und Todesbilder durch die Jahrhunderte	252
5.6.3	Musik in der Trauerfeier	256
5.7	Trauerreden	257
5.7.1	Praktische Tipps für Trauerreden	259
5.7.2	Prüfsteine für Trauerredner	260
6	Grabtechnik und Warenkunde	263
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 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	263
6.2	Erdbestattung	264
6.3	Feuerbestattung	265
6.3.1	Feuerbestattungsnachweis	265
6.3.2	Betreiben von Krematorien	266
6.3.3	Feuerbestattung der im Ausland Verstorbenen	267

6.3.4	Beisetzung der Aschenreste	267
6.3.5	Seebestattung	267
6.3.6	Beschaffenheit der Särge für die Kremation	268
6.4	Überführung und Transport Verstorbener	268
6.4.1	Dokumente für die Beförderung Verstorbener – Ausland	269
6.4.2	Einsargungsbestimmungen nach dem Berliner Abkommen	270
6.4.3	Beförderung Verstorbener	271
6.5	Warenkunde	275
6.5.1	Stoffe und Materialien	275
6.5.2	Stoffe und Bindungsarten	278
6.5.3	Sargformen und -materialien	282
6.5.4	Oberflächenbehandlung und Verzierung	286
6.5.5	Sargausstattung und Bestattungswäsche	289
6.5.6	Verfahren und Materialien zur Abdichtung von Särgen	292
6.5.7	Sargbeschläge	293
6.5.8	Bearbeitung von Zinkeinsätzen	295
6.5.9	Urnen	296
6.6	Kremationstechnik	302
6.6.1	Geschichte der Feuerbestattung	302
6.6.2	Rechtliche Voraussetzungen	305
6.6.3	Einäscherungsofensysteme	308
6.6.4	Betriebs- und Prozessablauf	315
6.6.5	Materialanforderungen für Einäscherungssärge	319
6.6.6	Ethische Anforderungen an die Feuerbestattung	320
6.6.7	DIN EN 15017 und Feuerbestattung	321
6.7	Grabtechnik	322
6.7.1	Aufgaben und Kenntnisse des Bestatters auf dem Friedhof im Bereich der Grabtechnik	322
6.7.2	Wissen um die Rechtsbeziehung zwischen Bestatter und Friedhofsträger, Kenntnisse der hoheitlichen Aufgaben	323
6.7.3	Planung und Umgestaltung von Friedhöfen in Zusammenarbeit mit Friedhofsträgern und Landschaftsarchitekten	330
6.7.4	Die Beratung von Grabnutzungsberechtigten	332
6.7.5	Grabstättenarten, Grabstättenlagen und Bestattungsmöglichkeiten	332
6.7.6	Bestattungsgesetze und Friedhofssatzungen	342
6.7.7	Unfallverhütung, Gesundheitsschutz und Hygiene	342
6.7.8	Technische Arbeitsgeräte und deren Einsatz	357
6.7.9	Das Öffnen, Dekorieren und Schließen der Gräber	379
6.7.10	Umbetten und Exhumieren von Verstorbenen	384
6.7.11	Dokumente	386

6.8	Vorbereitung und Ablauf einer Trauerfeier	394
6.8.1	Aufbahrung	396
6.8.2	Offene Aufbahrung	400
6.8.3	Dekoration	402
6.8.4	Ritual der Trauerfeier	404
6.8.5	Kondukt	407
6.9	Trauerfloristik	410
6.9.1	Allgemeine Gestaltungslehre	411
6.9.2	Proportionen	413
6.9.3	Farbenlehre	413
6.9.4	Trauerschmuck	414
6.9.5	Pflanzensymbolik	418
6.10	Friedhof und Friedhofsplanung	420
6.10.1	Entwicklung zum Friedhof	420
6.10.2	Friedhofsformen	422
6.10.3	Friedhofsleitplanung	422
6.10.4	Friedhofssatzung	423
6.10.5	Grundlagen zur Friedhofsplanung	423
6.10.6	Grabstätten der Erdbestattung	425
6.10.7	Beisetzungsformen für Urnen	426
6.10.8	Grabstätten und Grabmale	426
6.10.9	Tendenzen zu Bestattungsräumen	427
6.10.10	Symbolik des Friedhofs	428
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	436
7.5.1	Pietätvoller Umgang	436
7.5.2	Hygienischer Umgang	436
7.5.3	Geräte und Hilfsmittel	437
7.6	Grundversorgung im Trauerhaus	438
7.6.1	Grundversorgung nach DIN EN 15017	438
7.6.2	Hygienische Verstorbenenversorgung im Versorgungsraum	439
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	445
7.6.7	Frisur	446
7.6.8	Zustand eines Verstorbenen nach einer Obduktion	446
7.6.9	Ankleiden, Einsargen und Tragen des Sarges	447
7.7	Material- und Warenkunde für die hygienische Grundversorgung	450
7.8	Notwendigkeit von Schutzmaßnahmen	456
7.8.1	Definition	456
7.8.2	Schutzmaßnahmen	462
7.8.3	Infektionsschutzgesetz (IfSG)	471
7.8.4	Einrichtung von Versorgungsräumen	475
7.9	Thanatopraktische Grundlagen	478
7.9.1	Was ist Thanatopraxie?	478
7.9.2	Aufgaben der Thanatopraxie	479
7.9.3	Ziele und Möglichkeiten der Thanatopraxie	480
7.9.4	Thanatopraktische Versorgung/Embalming	481
7.9.5	Notwendige Arbeitsgeräte der Thanatopraxie	484
8	Beratung und Betreuung	489
Verf.:	<i>Redaktion: Dr.-Ing. Fabian Tobias Lenzen, für die Dozenten des Fachbereiches Beratungsgespräch (Kap. 8.1–8.3.4)</i>	
	<i>Daniel Niemeyer (Kap. 8.4)</i>	
	<i>Dr.-Ing. Fabian Tobias Lenzen (Kap. 8.5)</i>	
	<i>Dr. Thomas Schnelzer (Kap. 8.6–8.7.1)</i>	
8.1	Einführung	489
8.1.1	Ziel des Unterrichts und der Ausführungen zum Beratungsgespräch	489
8.1.2	Leitlinien des Beratungsgesprächs	489
8.1.3	Einführung zum Beratungsgespräch/ Zweck des Beratungsgespräches	491
8.1.4	Der Bestatter als Begleiter	493
8.2	Grundlagen und Rahmenbedingungen des Beratungsgespräches	493
8.2.1	Ziele und Inhalte des Beratungsgespräches	493
8.2.2	Rechtliche Grundlagen	496
8.2.3	Fachliche Grundlagen	496
8.2.4	Anforderungen an den Bestatter/Berater (Kompetenzen)	496
8.2.5	Kleidung und Verhalten	498
8.2.6	Orte der Beratung/Gestaltung von Beratungsräumen und Gesprächsrahmen	498
8.3	Die Kontaktaufnahme	500
8.3.1	Anlass der Kontaktaufnahme (Abholung/Trauergespräch)	500
8.3.2	Die telefonische Kontaktaufnahme	500

8.3.3	Der persönliche Erstkontakt	501
8.3.4	Der Erstkontakt über elektronische Medien	502
8.4	Bestattungsvorsorge und Vollmachten	503
8.4.1	Ablauf einer Bestattungsvorsorge	503
8.4.1.1	Bestattungsvorsorgevertrag	504
8.4.1.2	Kostenvoranschlag	505
8.4.1.3	Finanzielle Absicherung	506
8.4.2	Vollmachten und Verfügungen	511
8.4.2.1	Vorsorgevollmacht	511
8.4.2.2	Betreuungsverfügung	511
8.4.2.3	Patientenverfügung	512
8.5	Sterbefälle von Kindern	513
8.6	Grundlagen der Trauerpsychologie und des Trauergesprächs	513
8.6.1	Was ist Trauer?	513
8.6.2	Normale Trauerreaktionen	517
8.6.3	Phasen und Aufgaben des Trauerprozesses	519
8.6.4	Pathologische Trauer	525
8.6.5	Die Klientenzentrierte Trauerberatung als bewährte Form des Trauergesprächs	528
8.7	Bestatter kondolieren selbstverständlich	534
8.7.1	Der erste Ansprechpartner	534
9	Anhang	539
9.1	Verordnung über die Berufsausbildung zur Bestattungsfachkraft	539
9.2	Verordnung über das Meisterprüfungsberufsbild und über die Prüfungsanforderungen in den Teilen I und II der Meisterprüfung im Bestattungsgewerbe (Bestattermeisterverordnung – BestMstrV)	550
9.3	Besondere Rechtsvorschriften für die Fortbildungsprüfung zum/zur „Geprüften Bestatter/Geprüften Bestatterin“	556
9.4	Besondere Rechtsvorschriften für die Fortbildungsprüfung zum/zur „Geprüften Thanatopraktiker/Geprüften Thanatopraktikerin“	559
9.5	Besondere Rechtsvorschriften für die Fortbildungsprüfung zum/zur Kremationstechniker/in	561
9.6	Besondere Rechtsvorschriften für die Fortbildungsprüfung zum/zur „Bürokommunikationsfachwirt/-in für das Bestatter-Handwerk“	563
9.7	DIN 75 081 (Bestattungskraftwagen)	568
9.8	Internationales Abkommen über Leichenbeförderung vom 10.2.1937 (Berliner Abkommen)	571
9.9	Europäisches Übereinkommen über die Leichenbeförderung vom 26.10.1973 (Straßburger Abkommen)	576

Inhaltsverzeichnis

9.10	Personenstandsverordnung	580
9.11	Arbeitsschutzgesetz	580
9.12	Arbeitssicherheitsgesetz	581
9.13	DGUV-Informationen, -Regeln und -Vorschriften	581
9.14	DIN EN 15017 (Bestattungsdienstleistungen)	583
Autorenportraits		585
Stichwortverzeichnis		591