



Bundesverband
Deutscher Bestatter e.V.



Markenzeichen
für Bestatter



Stillstand ist der Tod

Das Markenzeichen der Bestatter beweist mit der Weiterentwicklung der Abläufe bei Bestattungsdienstleistungen die Wichtigkeit verbindlicher Standards

„Stillstand ist der Tod“, so sang Herbert Grönemeyer bereits 1998 in seinem Song und hat damit bis heute Recht behalten. Das Markenzeichen der Bestatter hat sich in den letzten Jahren daher auch respektabel weiterentwickelt und immer wieder neue Herausforderungen gemeistert. Jetzt erhielten die Markenzeichenbetriebe des Bundesverbands Deutscher Bestatter die Bestätigung, dass ihr QM-System den Anforderungen der neuen ISO-Norm DIN EN ISO 9001:2015 entspricht. Dass dies dauerhaft so bleibt, wird durch regelmäßige Kontrollen des Globalplayers „TÜV Rheinland“ sichergestellt. Das ständig weiterentwickelte QM-System enthält jetzt zahlreiche Neuerungen und sorgt dabei für noch mehr Transparenz. Die Zertifizierung des Markenzeichens gilt für 3 Jahre.

In den letzten beiden Jahren absolvierten die rund 1.000 Bestatter mit Markenzeichen in Deutschland erfolgreich interne Audits und Stichproben. Jeder einzelne Markenzeichenbetrieb überbringt durch die Einhaltung der strengen Vorgaben täglich die Botschaft der Qualitätsarbeit im Bestatter-Handwerk an Angehörige, Trauernde und Bestattungsvorsorgende.

Leichtfertig und irrtümlich wird im Bereich der Bestattung gelegentlich behauptet, es käme auf gesteuerte Prozessabläufe und Qualifikationen beim Bestatter weniger an, man müsse eigentlich nur ein einfühlsamer und guter Mensch sein. Ein fataler Irrtum, wie Rechtsanwältin Antje Bisping aus ihrer täglichen Arbeit als Qualitätsmanagementbeauftragte für das Markenzeichen und insbesondere als Leiterin der Schlichtungsstelle für Angehörige und Bestatter im Kuratorium Deutsche Bestattungskultur weiß. Regelmäßig kommt es dann zu unerfreulichen Situationen beim Abschied von Menschen, wenn eben nicht mit der erforderlichen Sorgfalt und klar strukturierten und auch dokumentierten Verfahrensabläufen agiert wird.

Selbstverständlich lässt sich eine Bestattung nicht einer einheitlichen Norm unterwerfen, da es sich um eine hochindividuelle und immer sehr persönliche Dienstleistung handelt, die der Bestatter in enger Rücksprache mit den Angehörigen oder dem Vorsorgenden ausführt und plant. Dies bedeutet aber keineswegs, dass bei wichtigen Abläufen der Beratung, der Dokumentation, der hygienischen Versorgung Verstorbener und deren Transport nicht klare Handlungsabläufe zugrunde zu legen sind. Diese geben dann auch die Gewähr für eine profunde und seriöse Durchführung.

Entscheidend sind für die Relevanz und Glaubwürdigkeit eines Siegels nach einhelliger Meinung von Verbraucherschützern die Faktoren der Unabhängigkeit der externen Prüforganisation und deren unbedingte Vertrauenswürdigkeit. Der TÜV Rheinland als ein international tätiger, unabhängiger Prüfdienstleister ist als technische Prüforganisation in den Bereichen Sicherheit, Effizienz und Qualität tätig und über jeden Zweifel der Unabhängigkeit bei der Ermittlung der Prüfergebnisse erhaben.

Immer mehr Deutsche kennen das Markenzeichen der Bestatter, ein Siegel mit einem dreigliedrigen Kirchenfenster im Hintergrund und einem Sarg im Vordergrund stehend, und verbinden damit hohe Erwartungen beim Abschied ihres geliebten Angehörigen. Neben der persönlichen Beratung und dem konkreten Eindruck vor Ort legen laut dem Ergebnis einer repräsentativen Umfrage des Forschungsinstitutes *dimap* aus dem Jahre 2016 immer mehr Menschen Wert auf klare Qualifikationen in der Ausbildung des Bestatters und im Führen unabhängiger Qualitätszeichen. WeDas Markenzeichen als ein Gütesiegel für eine besonders qualifizierte und von unabhängiger Stelle geprüfter Bestattungsdienstleistung stellt weiterhin für knapp 40 % der Deutschen ein wichtiges Entscheidungskriterium bei der Wahl eines Bestattungshauses dar.

Wenn auch zu hoffen bleibt, dass man im Kreis der eigenen Familie möglichst selten die Dienste eines Bestatters benötigt, ist es doch im Todesfall umso beruhigender zu wissen, einen qualifizierten und zertifizierten Bestatter an der Seite zu wissen, der nicht nur warmherzige Worte bereithält, sondern auch in der konkreten Arbeit durch souveräne Qualität und Kompetenz überzeugt.

Pressekontakt

Bundesverband Deutscher Bestatter e. V.

Cecilienallee 5

40474 Düsseldorf

Telefon: 0049 (0)211 / 16 00 8 - 10

Fax: 0049 (0)211 / 16 00 8 - 60

Ansprechpartner:

Antje Bisping, Justiziarin – Qualitätsmanagementbeauftragte für das Markenzeichen

Stephan Neuser, Generalsekretär – Bundesverband Deutscher Bestatter e.V.

E-Mail: info@bestatter.de

www.bestatter.de/markenzeichen