

TOTAL DIGITAL

INTERVIEW:

Ein digitaler Marktplatz für alle

INTERVIEW:

Virtuell blättern, präsentieren und bestellen

INTERVIEW:

Digitaler Nachlass

Danke
für ein erfolgreiches Jahr 2018.

Das ganze Team
wünscht Ihnen frohe Weihnachten
und einen guten Rutsch
ins neue Jahr 2019.

Wir freuen uns auf weiterhin
gute Zusammenarbeit
und sind immer gerne
für Sie da.



Thomas Pludra

Uwe Teske

Christian Pludra

Thomas Zimmer

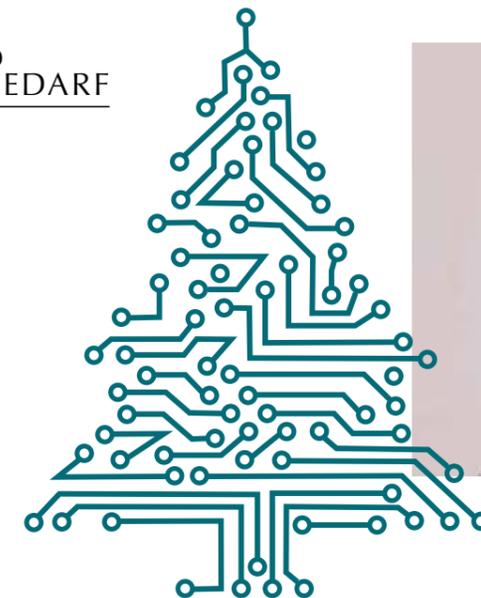
Olaf Kluge

Thomas Köhler

Frank Kuhlmann

Robert Demmer
Emmel
Trauerpapiere

René Schmitz
Emmel
Trauerpapiere



Editorial

EDITORIAL

Zwischen vielen politischen Paukenschlägen ließ Anfang Dezember eine nüchterne Zahl aufhorchen: Die Rücklagen der gesetzlichen Krankenversicherung sind auf insgesamt 21 Milliarden Euro angewachsen. Auch in diesem Jahr werden die Kassen wieder einen Überschuss von rund 2,5 Milliarden Euro erzielen. Damit beginnt die Diskussion darüber, wie dieses Geld sinnvoll zu verwenden ist.

Unser Vorschlag ist nicht teuer, hat aber eine große soziale Wirkung: Das Sterbegeld muss als Versicherungsleistung der Krankenkassen sofort wieder eingeführt werden. Denn deren prall gefüllten Konten steht eine immer größere Zahl an Menschen gegenüber, die sich keine private Vorsorge leisten können. Dass viele von ihnen aus Altersarmut und Einsamkeit am Ende eines langen Lebens keine würdevolle Beisetzung bekommen, ist nicht zu akzeptieren. Die Solidargemeinschaft der Versicherten sollte dafür einstehen, dass in Deutschland jeder Bürger anständig bestattet wird.

Noch 2016 haben die Wissenschaftlichen Dienste des Deutschen Bundestages einen Sachstandsbericht zum Sterbegeld vorgelegt. Zwischen 1998 und 2003 haben die gesetzlichen Krankenkassen dafür jährlich 0,8 Milliarden Euro eingesetzt. Einen Betrag also, den sie auch in Zukunft aus ihren Milliardenüberschüssen problemlos finanzieren könnten.

Für die Wiedereinführung des Sterbegeldes bedarf es lediglich einer Änderung im Sozialgesetzbuch. Ich hoffe, dass es 2019 dazu kommen wird.

Ihnen wünsche ich eine schöne Weihnachtszeit und einen guten Start ins neue Jahr!

Ihr Jürgen Stahl

Inhalt

3 Editorial

5 Impressum

Titelthema: TOTal digital

- 8 Interview: Ein digitaler Marktplatz für alle
- 10 Wer nicht digitalisiert, wird unsichtbar
- 12 Interview: Schön schnell
- 14 Interview: Virtuell blättern, präsentieren und bestellen
- 16 Interview: Digitaler Nachlass
- 18 Interview: Unternehmen mit veralteten Online-Auftritten werden nicht ernst genommen
- 20 Interview: Mit der Website virtuell Kunden binden
- 22 Ratgeber: Elektronische Rechnungen
- 23 Interview: Kündigung als Kundenservice

Meldungen

- 07 Wiener können ihre Trauerfeier jetzt online konfigurieren
- 11 Beisetzung im Kräuterbeet
- 26 Bleibt alles anders

Bericht

- 24 Einfach mehr Überblick

Verband

- 28 Bestattermesse in Salt Lake City und Ourense

Kultur

- 27 Hörbuchtip: Was passiert, wenn wir sterben?
- 30 Buchtip: Zwischen Leben und Tod
- 30 Buchtip: The End
- 33 Ausstellungstipp: Tutenfru!

Zum Schluss

- 34 Sudoku und Vorschau

Neue Anzeigenleitung!

Ab sofort kümmert sich
Frau Renate Vogel
um Ihre Anzeigen.

Tel. +49 2236 3278041
info@ubv-bonn.de

12

23

07

28

16

08

10

16

Impressum

Herausgeber: Bundesverband Bestattungsbedarf e.V.
Flutgraben 2 | 53604 Bad Honnef
info@bundesverband-bestattungsbedarf.de
www.bundesverband-bestattungsbedarf.de
Vorsitzender: Jürgen Stahl
Ansprechpartner: Christoph Windscheif, Tel. +49 2224 9377-0

Verlagsleitung:
Bundesverband Bestattungsbedarf e.V.

Anzeigenleitung:
Renate Vogel, Tel. +49 2236 3278041, info@ubv-bonn.de
http://mediadaten.bundesverband-bestattungsbedarf.de/

Redaktion:
Carolin Oberheide, bestattung@oberheide-pr.de

Gestaltung:
einfachferber Agentur für Kommunikation GmbH, postfach@einfachferber.de

Druck:
DCM Druck Center Meckenheim GmbH, Werner-von-Siemens-Straße 13,
53340 Meckenheim

Bildnachweis: Titelfoto iStock ©BrilliantEye

Die Bestattung erscheint zweimonatlich in einer Auflage von 6.700 Exemplaren.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in den redaktionellen Beiträgen auf die zusätzliche Formulierung der weiblichen Form verzichtet. Wir möchten deshalb darauf hinweisen, dass die ausschließliche Verwendung der männlichen Form explizit als geschlechtsunabhängig verstanden werden soll.



© Dominic Nahr

GEDENKSPENDEN AN ÄRZTE OHNE GRENZEN

IHRE EMPFEHLUNG RETTET LEBEN: Machen Sie Ihre Kunden auf die Möglichkeit aufmerksam, im Gedenken an einen Verstorbenen an **ÄRZTE OHNE GRENZEN** zu spenden und so unsere weltweite Nothilfe zu unterstützen. Vielen Dank!



www.aerzte-ohne-grenzen.de/gedenkspende-empfehlen



**BITTE SCHICKEN SIE MIR KOSTENLOS UND UNVERBINDLICH
INFORMATIONSFLYER FÜR MEINE BERATUNGSGESPRÄCHE ZU.**

Bitte ausfüllen und
zurücksenden an:
ÄRZTE OHNE GRENZEN e.V.
Am Köllnischen Park 1, 10179 Berlin
oder per Fax: 030 700 130-340

Bei Fragen erreichen Sie uns:
Montag bis Freitag, 9-17 Uhr
Telefon: 030 700 130-130
spendenaktion@berlin.msf.org

10 Stück
 20 Stück
 Stück

Unternehmen

Ansprechpartner /-in

Straße, Hausnr.

PLZ, Ort

Telefon / E-Mail

950000435

Der Bestattungskonfigurator:
**WIENER KÖNNEN
IHRE TRAUERFEIER
JETZT ONLINE
KONFIGURIEREN**

Die Bestattung Wien ermöglicht es seit November 2018 Vorsorgenden oder Angehörigen mit einem Online-Bestattungskonfigurator von zu Hause aus eine Wunschbestattung zu planen. Vom passenden Sarg über den Trauerredner bis zum Erinnerungsdiamanten ist die Auswahl groß und in mehrere Schritte aufgeteilt. Erst am Ende werden alle Posten zusammenkalkuliert. „Die große Herausforderung bei der Erstellung des neuen Konfigurators war die große Anzahl an verschiedenen Produkten und deren Kombinationen, die bei einer Trauerfeier möglich sind. Wir bemerkten eine immer größere Individualisierung bei Trauerfeiern und bauen deshalb unser Angebot immer weiter aus. Im Bestattungskonfigurator haben wir eine breite Palette an Produkten und Dienstleistungen abgebildet“, so Jürgen Sild, Geschäftsführer der Bestattung Wien.

Bestattung Wien GmbH

Die Bestattung Wien ist mit knapp 300 Mitarbeitern das größte Bestattungsunternehmen in Österreich und verfügt laut Medienberichten über ein Quasi-Monopol in der Bundeshauptstadt. Das Unternehmen hat rund zwei Millionen Beerdigungen und weltweite Überführungen organisiert. Jährlich werden knapp 18.500 Bestattungsleistungen durchgeführt. Diese gliedern sich derzeit in rund 8.500 Erdbestattungen, 2.500 Feuerbestattungen und weitere Tätigkeiten wie Exhumierungen, Überführungen und Leistungen für andere Bestatter.

Die Bestattung Wien führt in Wien fünfzehn Kundenservicestellen, die sich vorwiegend in Standesämtern befinden. Die Leistungen reichen von der Organisation der Beerdigung bis zur Hilfestellung in behördlichen Belangen.

(Quelle: Wikipedia)

In fünf Schritten zur individuellen Bestattung

Der Konfigurator führt die Kundinnen und Kunden durch einen intuitiven Onlineprozess und geht auf die Vorstellungen und Wünsche ein. So hat man die Möglichkeit, zwischen Packages – u.a. „Traditionell“ oder „Naturnahe“ – zu wählen und, wenn gewünscht, auch online einen Beratungstermin in einer Kundenservicestelle der Bestattung Wien zu vereinbaren.

„Mit dem Bestattungskonfigurator stellen wir nicht nur Innovation und Kundenfreundlichkeit unter Beweis, sondern gewährleisten auch maximale Preistransparenz. Es ist nunmehr jederzeit nachvollziehbar, dass die Preise unserer Produkte und Dienstleistungen jedem Vergleich standhalten und nicht verschleiert dargestellt werden“, freut sich Markus Pinter, Geschäftsführer der Bestattung und Friedhöfe Wien.

→ konfigurator.bestattungwien.at

MELDUNG

Stock © Redfranz

Erinnerungsdiamanten von ALGORDANZA: Ihr Kunde wählt!



Neu: der Erinnerungsdiamant kann nun entweder aus der Kremationsasche oder mindestens 5g Haaren der verstorbenen Person entstehen. Sprechen Sie uns an! Kostenlos anrufen unter 00800 7400 5500



Ein digitaler MARKT PLATZ für alle

Der Funeral Market Place will die Marktteilnehmer der Bestattungsbranche auf einer Handelsplattform miteinander verbinden. Das ambitionierte Start-up soll nach erfolgreicher Pilotphase Anfang 2019 an den Start gehen.

Die Vision: dass Hersteller, Anbieter und Bestatter die Zukunft der Bestattungskultur gemeinsam gestalten.



Stefanie Oeft-Geffarth
Geschäftsführerin



Wie funktioniert der Funeral Marketplace?

Für alle Teilnehmer gibt es spezifische Funktionen und Informationen, die für ihr Geschäft relevant sind, in einem eigenen Zugang bzw. Login-Bereich: Hersteller und Anbieter können ihre Produkte und Leistungen kostenlos in der Produktdatenbank anlegen. Mit einer ansprechenden Darstellung ihres Portfolios, einer Produktverwaltung, Formularoptionen und einem Kundenverwaltungsbereich können sich Zulieferer sowohl Bestattern als auch deren Kunden präsentieren.

Der Bestatter kann über den FMP einkaufen und sich informieren. Darüberhinaus nutzen Bestatter das Portal als Präsentationstool und können mit Informationsseiten, redaktionellen Inhalten, einer zentralen Produktdatenbank und einem Unternehmensprofil mit Bildern und repräsentativen Texten bei ihren Kunden werben und darüber u.a. das Aufnahmegespräch mit Auswahl aller Leistungen führen. Mandatsinformationen können zentral erfasst werden, Dokumente und Formulare in einem separaten Bereich verwaltet und über Schnittstellen mit weiterführenden Systemen synchronisiert werden. Vor allem aber bringt der FMP die Aufträge der online-Kunden – die Kunden der Zukunft zum gelisteten Bestatter.

Und auch an Privatkunden ist gedacht: Der FMP vermittelt den Kunden zum angemeldeten Bestatter. Mit einem kostenlosen Account können sie sich informieren, ein passendes Bestattungsunternehmen in ihrer Nähe sowie Produkte und Dienstleistungen auswählen, Dokumente und Verfügungen hinterlegen und so eine ganze Bestattung konfigurieren, beauftragen und ganz klassisch gleich online bezahlen.

Was unterscheidet den Funeral Marketplace von anderen Vermittlungsportalen?

Der Funeral Marketplace ist der erste branchenspezifische Business Marketplace, der alle Akteure der Bestattungsbranche zusammenbringt. Seine Mehrdimensionalität bildet sowohl B2C als auch B2B ab: Die Plattform ist so aufgebaut, dass auch Krematorien, digitale Nachlassdienstleister sowie Städte und Kommunen mit ihren Friedhöfen angebunden werden können, und das bereits in der Testphase. Außerdem touchieren die dahinterstehenden Technologien das eGovernment. Für die Anforderungen der einzelnen Mitglieder an die Funktionalität kann der Funeral Market Place auch in die Tiefe gehen. Das Portal soll sich bedarfsgerecht und dynamisch weiterentwickeln, sodass alle Seiten profitieren.

istock ©Serg_Veluscac

Der Ansatz ist es, die Einzigartigkeit jedes Anbieters und Bestatters hervorzuheben. Der Funeral Marketplace ist kein Discount-Portal, sondern ein erster echter digitaler Marktplatz, auf dem sich u.a. Kunden die Marktteilnehmer genau anschauen und auswählen können, welche Produkte und Leistungen ihnen zusagen und zu ihnen passen.

Jeder Hersteller und Bestatter gestaltet seine Angebote und Preise selbst. Somit schafft diese Plattform Transparenz und vor allem Vielfalt. Das gibt Freiheit und schafft Vertrauen. Das sind übrigens auch interessante Schlagwörter: Einzigartig ist, dass der Funeral Marketplace ohne Investorengelder und Gewinnmaximierungsdruck entstanden ist und sich künftig durch die Mitglieder finanziert. Derzeit können sich Bestatter und Hersteller Anteile an der Funeral Marketplace Europe GmbH sichern. So wird sichergestellt werden, dass inhaltliche und monetäre Partizipation bei den engagierten Akteuren der Branche bleiben.

Wie sieht das Preiskonzept für die Nutzung aus?

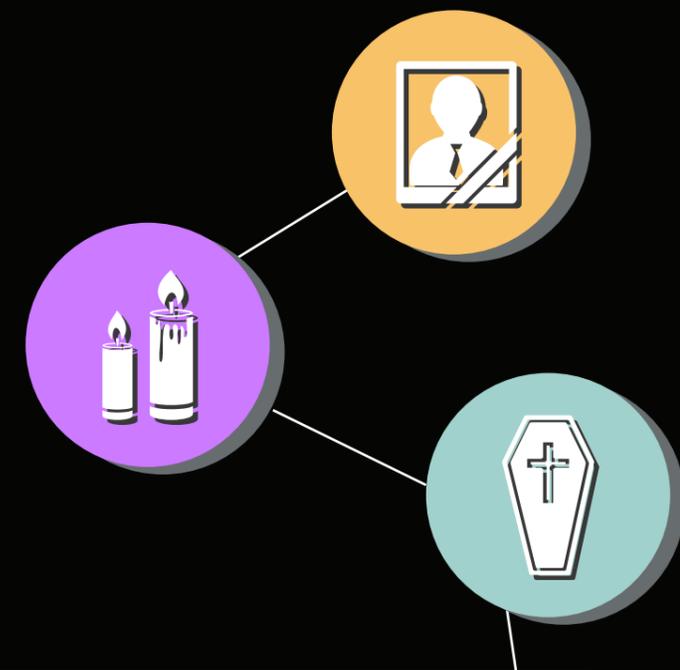
Für alle Teilnehmer ist das Anlegen eines Accounts und das Erstellen von Angeboten kostenlos. Kostenpflichtige Leistungen profitieren vom Vorteil eines Marktplatzes: durch eine höhere Nutzung kann alles preiswerter abgebildet werden kann. Z.B. ermöglicht ein Formulkonfigurator die preiswerte Erstellung von umfassenden Formularen. Einmal programmiert, kostet dieser Service z.B. eine teilnehmende Stadt nur noch Centbeträge. Und das Prinzip lohnt sich nicht nur für Hersteller, sondern auch für kleine und mittlere Bestattungsunternehmen, die nun an ähnlichen Vorteilen partizipieren, wie es große Unternehmen durch Effizienzmanagement umsetzen. Somit kommen die Vorteile einer Sharing Economy als aktuelles und zukünftiges Wirtschaftskonzept auch in unserer Branche zum Vorteil vieler an.

„Wir wollen entscheiden, wie unser Leben verläuft und aussieht. Wir wollen unser Leben gestalten. Und zunehmend auch den Abschied. Denn das Ende gehört zum Leben dazu.“

Wer macht mit?

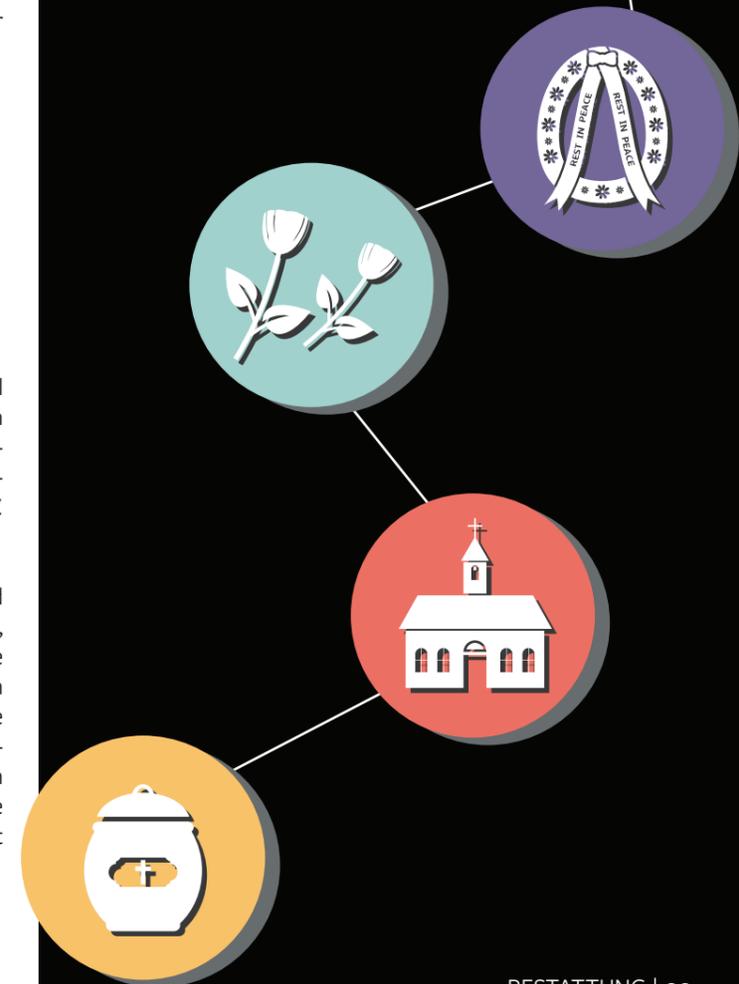
Wer im Funeral Marketplace nach einem Bestatter sucht, soll Zugriff auf alle Bestattungsinstitute Deutschlands haben. Von Anfang an gibt es deshalb die Kooperation mit Deutschlands größtem Bestatter-Netzwerk, in dem 82 Prozent aller Bestatter organisiert und offiziell vom *Bundesverband Deutscher Bestatter e.V.* zertifiziert sind.

Für die Qualität der Produkte stehen deutsche Hersteller und Anbieter. Sie gewährleisten neben der Qualität auch Lieferzeiten, auf die es bei einer Bestattung ankommt. Ihr Vorteil: Produkte werden überregional präsentiert und sie gewinnen einen neuen Vertriebsweg hinzu, ohne über Preise sprechen zu müssen. Eine zentrale Produktdatenbank erleichtert die Arbeit der Hersteller bzw. Anbieter und ermöglicht dem Bestatter einen optimalen Zugriff auf Informationen für sich und seine Kunden. Internationale Hersteller, z.B. aus Frankreich, Italien und den USA bereichern mit ihren Produkten das Angebot und die Auswahl.



Noch bis Ende 2018 läuft die Beta-Phase. Hersteller können sich anmelden und Produkte einpflegen; Bestatter können sich jetzt als Beta-Tester bewerben oder ab Anfang 2019 die Nutzung kostenfrei probieren.

→ www.funeral-market.place



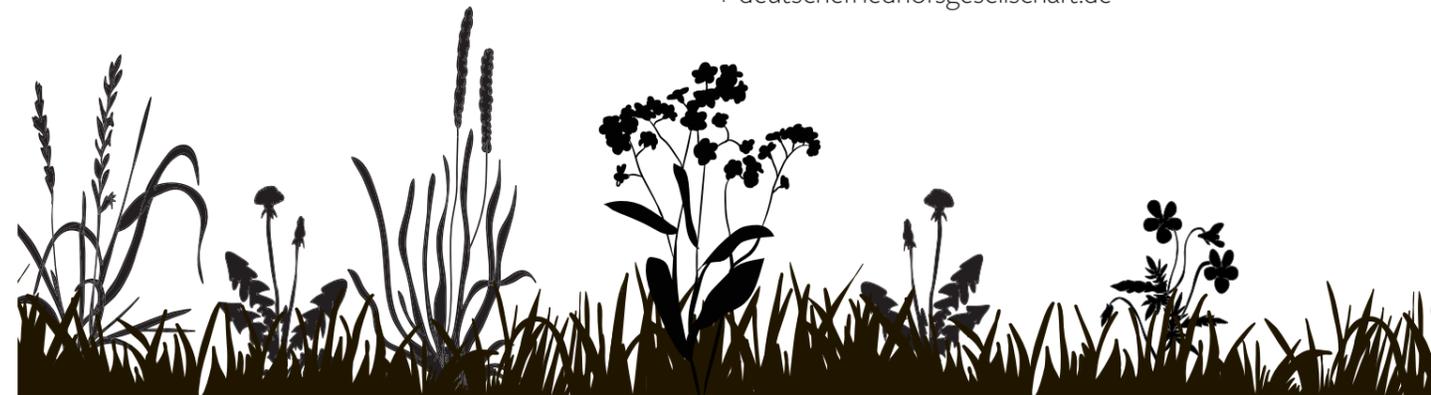
Beisetzung im KRÄUTERBEET

Auf dem Friedhof am Rhein-Taunus-Krematorium in Dachsenhausen können Urnen jetzt im Kräuterbeet beigesetzt werden.

Auch Hinterbliebene, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, können das Kräuterbeet erreichen: Die Grabstätte steht direkt an einem befestigten Weg. Aus massivem Holz gebaut, kann sie auch zum Abstützen dienen. Angelegt ist die Gemeinschaftsgrabanlage wie ein Hochbeet. So entsteht auch räumlich eine intensive Nähe. Die Möglichkeit, Namensschilder anzubringen ist angedacht.

Preislich orientiert sich die neue Beisetzungsmöglichkeit an den Themengräbern: Das Einzelgrab kostet einmalig 590 Euro. Die Ruhefrist beträgt 15 Jahre. Ein Partnergrab wird nicht angeboten.

→ deutschefriedhofsgesellschaft.de



Anzeige

Preistransparenz zwischen Herstellern/Händlern und Bestattern ist ein hochsensibles Thema. Wie transparent ist das Portal?

Der Funeral Marketplace ist so transparent wie möglich zwischen Hersteller/Händler und Bestatter und so transparent wie nötig in Richtung Endkunde. Lieferzeiten, Verfügbarkeit und Preise sind lediglich im geschützten Bereich zwischen Zulieferer und Bestatter sichtbar. Der Endkunde sieht keine Einkaufspreise, aber sehr wohl Verkaufspreise, die der Bestatter anlegt und für seine Kunden „freischaltet“. Der Privatkunde kann also nicht auf dem Portal Preise vergleichen, sondern lediglich in der Produktdatenbank und im Angebotsprofil des Bestatters Leistungen auswählen. Seine per Mausklick getroffene Auswahl geht beim ausgewählten Bestatter ein und das eigentliche Rechtsgeschäft findet, wie gewohnt, B2B zwischen Bestatter und Hersteller statt. Eine Lösung, die für weitere branchenspezifische Marktplätze Vorbild sein kann.

Ein weiterer wichtiger Transparenzaspekt ist das Bewertungstool. Registrierte Kunden sollen zukünftig Dienstleistungen, Services und Produkte bewerten können und somit anderen Nutzern des Portals eine Orientierungshilfe geben. So haben auch Bestatter und Hersteller die Möglichkeit, gute Produkte und Leistungen für ein breites Publikum sichtbar zu machen. Großer Vorteil hierbei: Bewerten kann nur, wer einen Account hat und somit nicht anonym bleibt. Nicht zuletzt dadurch schafft der Funeral Marketplace ein gänzlich neues Format mit Anspruch auf Fairplay für Kunden, Hersteller und Bestatter.

→ www.funeral-market.place

Wer nicht digitalisiert, wird unsichtbar.

Nicole Almeida, Funeral Products

„Die Digitalisierung macht uns zunehmend frei und unabhängig von Zeit und Raum, denn viele Informationen und Funktionen können auf Websites oder Apps verlagert werden. Im Gegensatz zu einem bestimmten Ansprechpartner ist eine Website rund um die Uhr erreichbar und Produkte können stets aktuell präsentiert werden.“

Der persönliche Kontakt bleibt natürlich zentral, doch einfache Anfragen und Prozesse können auf das Internet verlagert werden, sodass nicht den ganzen Tag das Telefon klingelt und im Unternehmen wieder mehr Zeit ist, um an der Qualität und

neuen Entwicklungen zu arbeiten. Dieser Faktor ist vor dem Hintergrund des Personalmangels in unserer Branche nicht ganz unwichtig.

Wir bei Funeral Products haben ein digitales, weitgehend papierloses Büro. Das spart Material- und Lagerkosten und ist besser für die Umwelt. Gleiches gilt beispielsweise für Fingerabdrücke für Fingerprint-Schmuck. Musste ein Abdruck früher jahrelang gelagert werden, wird er nun mit einem Klick gespeichert und so abgelegt, sodass er jederzeit abrufbar ist.“



Shutterstock © StuningArt

EINWEG-TRAGELAKEN

Flüssigkeitsundurchlässig · Reißfest · Verbrennbar

- Verwendbar gemäß VDA 3891
- Längen sind auf Wunsch anpassbar
- Zwei Modelle (je nach Anforderung)
- Schützt den Bestatter und das Arbeitsumfeld
- Einzigartiges verstärktes Trägermaterial

180 kg

✓

Globe icon

Water drop icon

Maße	Verpackungseinheit	Flüssigkeitsabsorbierend	Artikelnummer	Kostenloses Probeexemplar
150 x 230 cm	10 Stück		270	
160 x 250 cm	25 Stück	bis 1,5 Liter	175	✓

(Maßangaben sind nach aktuellen Preislisten.)

**EUROPAWEIT EINZIGARTIG
JETZT BELASTBAR BIS 180 KG!**

für kostenloses PROBE-EXEMPLAR rufen: Tel. 05141 / 31990

**BESTATTUNGSWÄSCHE
THOMAS NUNNENKAMP**

Bestattungswäsche Thomas Nunnenkamp · Ringweg 62 · 32319 Lübbecke
Tel. 05141 / 31990 · Fax 05141 / 319930 · info@nunnenkamp.de · www.nunnenkamp.de

istock @harshardhanroy

Schön

Jörg Rosenbaum
beliefert mit seinem

fünfköpfigen Team die Pietätsbranche mit individuell gestalteten Grabkreuzbeschriftungen, Abschiedsdekorationen und Erinnerungswänden. Digitale Prozesse sorgen für Qualität und Liefergeschwindigkeit.



Wie wichtig ist die Digitalisierung für Sie?

Essenziell! Ich habe vor zehn Jahren mit den Grabkreuzbeschriftungen angefangen und rechtzeitig vor dem Start eine Homepage mit Bestellfunktion gestaltet. Und das zu einem Zeitpunkt, an dem die Online-Bestellung nur fünf bis acht Prozent ausmachte und Fax-Bestellungen an der Tagesordnung waren. Andere Branchen waren da schon wesentlich weiter. Ich komme jedoch aus dem Online-Bereich und befasse mich schon seit ihren Anfängen mit der Digitalisierung. Für mich ist das vertrautes Terrain, was für viele Bestatter noch Neuland ist.

Welchen Einfluss hat sie auf interne Prozesse?

Heute gehen Bestellungen noch immer über verschiedene Kanäle ein, von denen die Online-Variante die sparsamste für beide Seiten darstellt. Ich arbeite viel mit einem pdf-Formular, das am Bildschirm ausfüllbar und zwischenspeicherbar ist. Es kann einfach in Outlook eingefügt und mit Lesebestätigung versendet werden. Das ist für viele Kunden, die vorher mit dem Fax gearbeitet haben, besonders wichtig. Seit kurzem arbeiten wir aus Umwelt- und Kostengründen komplett papierlos. Selbst Faxe gehen als pdf bei uns ein und wir arbeiten mit einer Auftragsabwicklungssoftware mit interner Ticketvergabe.

schnell

Bei der Bestellung von Leinwänden kommt aber kein Bestatter mehr um die Digitalisierung herum, oder?

Das stimmt, ist aber kein Problem, da Bilder einfach per Drag und Drop auf unsere Homepage gezogen werden können. Denn ab 3MB wird die Übertragung mit einem normalen Postfach nämlich schon schwierig.

Der Druck läuft selbstverständlich auch komplett digital. Wir arbeiten in einem internen Netzwerk, sodass jede Maschine von jedem Arbeitsplatz aus angesteuert werden kann. Bei Memocanvas sind zwei Mitarbeiter für die Bildbearbeitung verantwortlich. Denn Bilder von Verstorbenen sind oft Urlaubs- oder Alltagsbilder, die Hinterbliebene zum Teil in niedriger Auflösung von ihrem Smartphone an den Bestatter schicken oder sogar das Bild vom Personalausweis abfotografieren. Also bearbeiten und retuschieren wir viele Fotos mit entsprechenden Programmen so, dass sie den Qualitätsansprüchen der Kunden entsprechen. Damit

der Bestatter die Leinwand bei Auftragseingang bis 11 Uhr spätestens 24 Stunden nach seiner Bestellung in den Händen halten kann, laufen diese Prozesse – dank Digitalisierung – sehr schnell ab: Der Bestatter schickt uns die Rohdaten, die wir zu druckfähigen Daten verarbeiten. Diese lassen wir bei Bedarf final vom Bestatter freigeben. Das ist sogar per Smartphone mit einer LTE-Verbindung von unterwegs möglich. Unser Geschäftsmodell, das ja auf einer hohen Reaktionsgeschwindigkeit beruht, wäre ohne diese digitalen Prozesse gar nicht möglich. Stellen Sie sich vor, jeder Bestatter würde ein Foto per Post schicken, das wir dann erst einscannen und retuschieren müssten ...

- memocanvas.de
- beschriftung-nach-mass.de



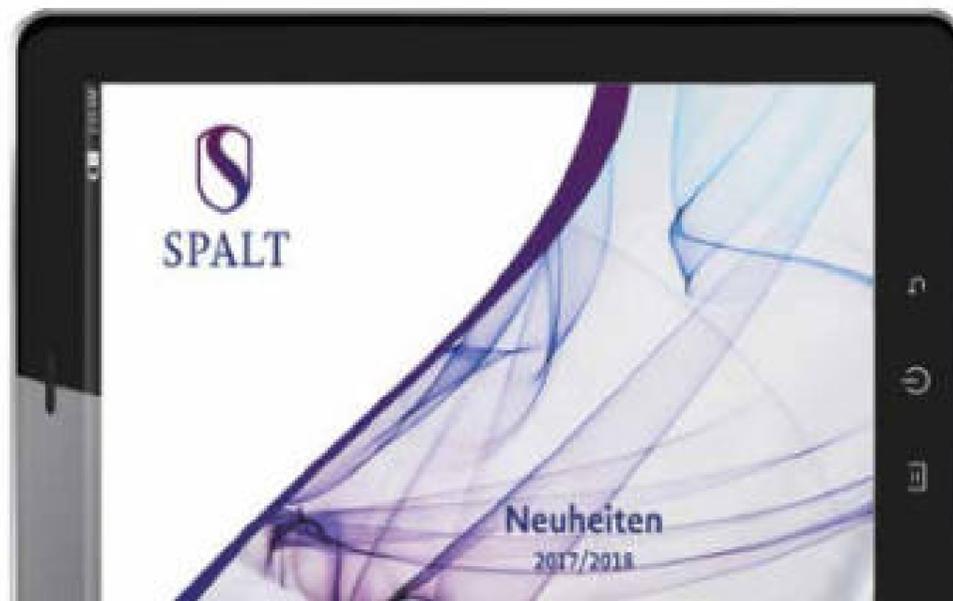
Riebel GmbH
Robert-Koch-Str. 2
77694 Kehl-Auenheim
T: 07851 9395-0
F: 07851 75104
info@riebel.com
www.riebel.com

Alles für den Bestatter.



VIRTUELL blättern, präsentieren und BESTELLEN

Wie aus einem Katalog eine App wurde.



Iris Frieß ist Assistentin der Geschäftsleitung bei der Spalt-Trauerwaren GmbH. Das Unternehmen produziert 80 Prozent seines Sortiments – Bestattungswäsche, Sargbeschläge, Friedhofstechnik, Urnen und sonstiges Bestatterzubehör – im südhessischen Brensbach. Mit einer eigenen Produkt- und Bestell-App setzt Spalt seit 2016 auf einen digitalen Katalog mit Präsentations- und Bestellfunktion.

Wie wirkt sich die Digitalisierung auf Ihr Unternehmen aus und wie stellen Sie sich darauf ein?

Neben unserem Webshop haben wir uns vor ca. 3 Jahren dazu entschlossen, eine App programmieren zu lassen. Ausgangspunkt war unser etwas in die Jahre gekommener Wäschekatalog. Bei unserer Suche nach einem Partner stießen wir auf eine junge Werbeagentur hier in der Region, die erst einmal ausgewählte große und mittelständische Bestatter fragte, was sie sich von einem neuen Wäschekatalog erwarten und wünschen würden. Unsere Branche ist nicht gerade für ihre überdurchschnittliche Fortschrittlichkeit bekannt, daher war das Ergebnis umso überraschender: Die Mehrheit der Bestatter wünschte sich eine digitale Lösung ohne Papier. So wurde die Idee der App geboren.

Welche Anforderungen sollte die App erfüllen?

Sie sollte vor allem unseren Standardkatalog ersetzen und uns die Möglichkeit bieten, das Sortiment ständig aktuell zu halten. Im Laufe der Zeit äußerten Kunden Sonderwünsche, sodass sich die App permanent weiterentwickelt und am Bestatterbedarf orientiert: Favoriten können gespeichert und sogar für eigene Publikationen heruntergeladen werden. Bestattungsinstitute haben die Möglichkeit, ihr Logo im Präsentationsmodus zu hinterlegen und ihren Kunden Produkte auf Wunsch auch neutral, ohne Spalt-Logo auf ihrem Tablet zu zeigen. Nach und nach haben wir auch Drittanbieter in das Sortiment aufgenommen, die über die App abgerufen und bestellt werden können. Möchte ein Bestatter zusätzlich zu unserem Sortiment Fremdprodukte in seinen persönlichen Präsentationsmodus laden, kann er auch das tun.

Wie überzeugen Sie die klassischen Fax-Besteller von der Nutzung der App?

Obgleich sich so viele Bestatter eine digitale Lösung gewünscht hatten, wurde nach kurzer Zeit doch der Ruf nach dem vertrauten Papierkatalog zum Durchblättern laut, sodass wir diesen schließlich noch zusätzlich produzierten. Ganz traditionell sind unsere Kunden übrigens überwiegend auch noch beim Bestellen: 80 Prozent der Bestellungen gehen per Fax bei uns ein. Das nächste Medium das Telefon. Erst dann kommt die E-Mail. Nur wenige Kunden bestellen über unseren Webshop oder die App – für uns natürlich administrativ die einfachste und praktischste Möglichkeit, da Bestellungen gleich mit Artikel- und Kundennummern versehen sind. Die App wird also – noch – vornehmlich als Katalog genutzt, ist aber bereit für die Zukunft, denn die Zeit wird kommen, da bin ich ganz sicher. Was ist Ihre größte Herausforderung als Hersteller?

Die Heterogenität unserer Kundengruppen und die damit zusammenhängende Preissensibilität und -gestaltung. Wir beliefern Händler, Bestatter und Kommunen. Eine Preistransparenz ist bei dieser Konstellation kaum möglich und schwer in einem Webshop darzustellen. Hierfür müssen individuelle Lösungen entwickelt werden, die den jeweiligen Ansprüchen der einzelnen Kundengruppen gerecht werden und deren Interessen wahren.

Welche Entwicklung prognostizieren Sie für die Digitalisierung der Bestattungsbranche?

In vielen Bestattungshäusern gibt es einen Generationswechsel, womit die Entwicklung automatisch Einzug erhält. Auch in unserem Privatleben können wir uns der Digitalisierung nicht mehr verschließen, sodass sich auch immer mehr Bestatter an den Umgang mit dem Internet gewöhnen werden. Denn auch für die ältere Generation ist es mittlerweile selbstverständlich, bequem online einzukaufen.

→ spalt-trauerwaren.de

→ spalt-app.de



DIGITALER NACHLASS

INTERVIEW

Auf Spurensuche
in der Cloud

Sabine Landes und Dennis Schmolk haben im Sommer 2015 das unabhängige Infoportal digital-danach.de ins Leben gerufen. Sie beschäftigen sich dort mit der Frage, wie die Digitalisierung die letzten Dinge im Leben beeinflusst. Als Referenten und Autoren setzen sie sich dafür ein, dass das Thema mehr Aufmerksamkeit erfährt. 2016 und 2017 haben sie die digina Konferenz als erste deutschsprachige und branchenübergreifende Fachkonferenz zum digitalen Nachlass veranstaltet.

iStock © treekid

Individuelle Vorsorge bleibt das einzig Hilfreiche.

Was hat sich in den letzten zwei Jahren in Sachen Digitaler Nachlass verändert?

Da fallen uns vor allem zwei Dinge ein. Erstens: Der BGH hat in diesem Jahr höchstrichterlich entschieden, dass Online-Accounts, in diesem Fall der Facebook-Account einer Minderjährigen, ganz „normal“ vererbt werden können. Das scheint uns noch nicht der Weisheit letzter Schluss, das wirft neue Probleme auf und dient nur bedingt zum Präzedenzfall – aber immerhin haben wir damit eine erste Entscheidung, nach der sich Vorsorgende, Hinterbliebene und Dienstleister richten können.

Zweitens: Die Bundesregierung hat ebenfalls dieses Jahr bekannt gegeben, dass sie keinen Änderungsbedarf am Erbrecht sieht, um digitalen Herausforderungen besser begegnen zu können. Von der Politik dürfen wir uns also vorerst kein Handeln erwarten. Nach Aussage der Regierung reichen das Erbrecht plus privatrechtliche Verträge aus, um alles zu regeln. In Streitfällen muss dann eben ein Gericht Klarheit schaffen wie der BGH im oben skizzierten Fall. Für uns heißt das vor allem, dass individuelle Vorsorge das einzig Hilfreiche bleibt – ansonsten müssen die Erben am Ende vor Gericht ziehen.

Sind sowohl vorsorgende Privatleute als auch Bestatter ausreichend für das Thema sensibilisiert?

Zumindest für normale Computernutzer würden wir sagen: Nein. Unsere Erfahrung ist, dass die Frage nach dem Verbleib von Daten nach dem Tod kaum gestellt wird. Es ist ja schon schwer genug, Menschen für Datenschutz und Privatsphäre zu Lebzeiten zu sensibilisieren. Wer sich nach dem Tod um die Abwicklung kümmert, wird dann eher als abstraktes Problem gesehen.

Wer sollte sich mit seinem digitalen Nachlass auseinandersetzen? Auch ältere Menschen?

Prinzipiell geht das Thema jeden an, der einen Computer nutzt, online aktiv ist oder Familienmitglieder hat, die das sind. Denn jeder hinterlässt Daten, Spuren, Kontakte. Auch ältere Menschen, die z.B. Fotos digital speichern, mit anderen über Messenger kommunizieren, E-Mails schreiben oder Mitglied in Foren sind, sollten sich zumindest überlegen, wer Online-Bekanntschäften informiert und ob Hinterbliebene an Daten kommen müssen. Und: Menschen, die selber nur wenig digital aktiv sind, können trotzdem zu rechtmäßigen Erben eines digitalen Nachlasses werden – dann sind sie dafür verantwortlich, diesen Nachlass zu regeln. In einer digitalisierten Gesellschaft wie der unseren geht das Thema also eigentlich jeden etwas an, egal ob alt oder jung, ob als Vorsorgenden oder Hinterbliebenen.



Wann ist der richtige Zeitpunkt?

Jetzt! Je früher, desto besser. Auch jeder, der sich sowieso schon Gedanken zu Vorsorgethemen macht, z. B. Patientenverfügung, Vorsorgevollmacht oder Testament, sollte unbedingt auch den digitalen Nachlass mit einbeziehen.

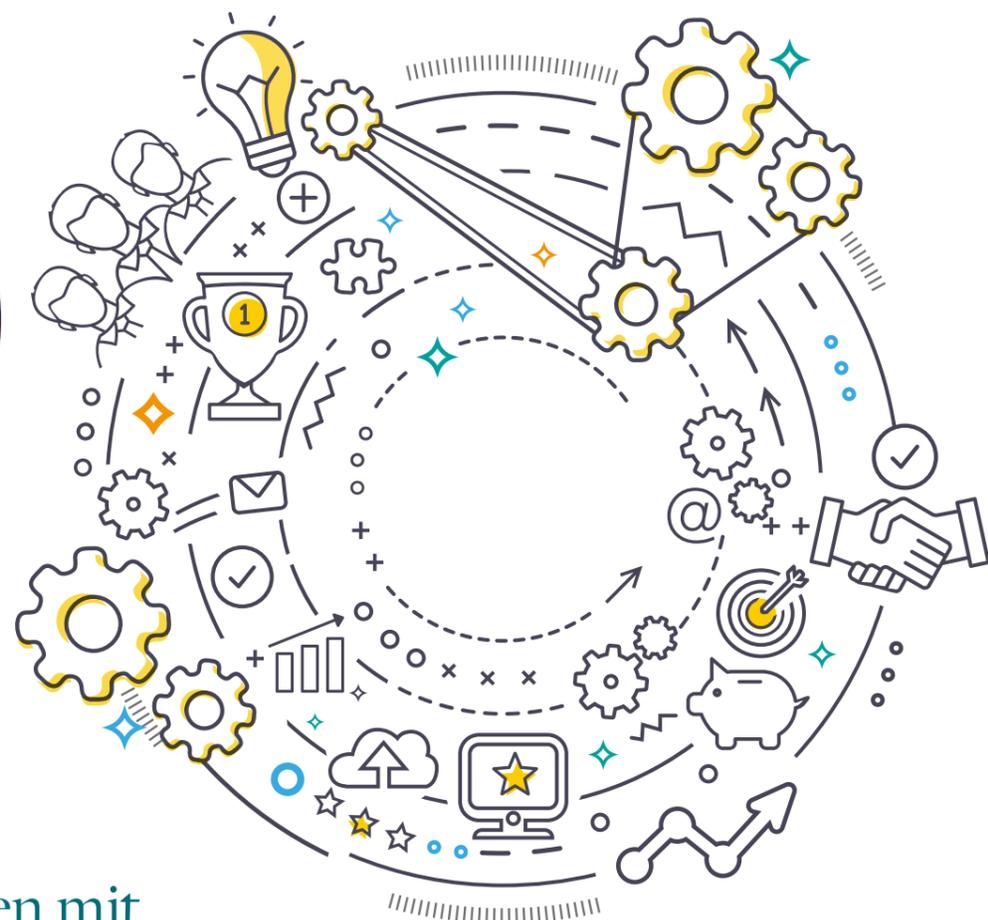
Was ist die „Grundausstattung“ für einen digitalen Nachlass/was sollte jeder, der sich im Internet bewegt, mindestens beachten?

Jeder sollte sich mindestens darüber Gedanken machen, welche Daten und Zugänge (z.B. E-Mail-Account) für Hinterbliebene unverzichtbar sind, um den Nachlass angemessen abwickeln zu können (z. B. noch offene Verträge zu kündigen, Rechnungen zu bezahlen, die nur im Mail-Postfach ankommen etc.). Hinterlegt man diese, kann man die eigenen Angehörigen vorausschauend sehr unterstützen.

→ digital-danach.de

In vier Schritten zum digitalen Nachlass:

1. **Überblick verschaffen:** Was habe ich auf meinen digitalen Geräten und online an Daten, Kontakten, Kommunikationen, ...? Ist das nach meinem Tod noch für irgend jemanden wichtig oder liegt mir am Herzen?
2. **Wünsche überlegen:** Was soll passieren? Muss etwas bewahrt, etwas anderes gelöscht werden? Wer soll Zugänge erhalten, Kontakte informieren, Lizenzen erhalten?
3. **Praxistauglich regeln:** Wer soll sich darum kümmern? Was braucht derjenige dazu? Wie übertrage ich Zugangsdaten und digitale Werte an Testamentsvollstrecker, Erben, Beauftragte? Wie Sorge ich dafür, dass die Daten bei meinem Tod aktuell sind? Mit wem sollte ich schon während der Vorsorge darüber reden?
4. **Formal dokumentieren:** Wie halte ich das fest? Soll ich Regelungen in mein Testament aufnehmen oder jemandem eine Vollmacht erteilen? Brauche ich anwaltlichen Rat, um dafür zu sorgen, dass meine Wünsche nach dem Tod befolgt werden?



Unternehmen mit VERALTETEN ONLINE-AUFTRITTEN werden nicht ernst genommen.

Mit Beratung zu allen Fragen an der Schnittstelle von Mensch, Tod und Internet will

Birgit Aurelia Janetzky dazu beitragen, dass das Bewusstsein bei den Menschen wächst und Unternehmen, Verbände und Freiberufler die Digitalisierung auf eine gute Weise in ihre Produkte, Dienstleistungen und Beratungen integrieren können.



Wie schätzen Sie die Bestattungsbranche hinsichtlich des Digitalisierungsgrades ein und wo gibt es noch Nachholbedarf?

Das Thema Digitalisierung ist in der Bestattungsbranche angekommen. Vielleicht ist das noch nicht bei jedem kleinen Bestatter der Fall, aber in den größeren Bestattungshäusern und bei den Filialisten wächst das Bewusstsein, dass hier etwas getan werden muss. Manchmal habe ich den Eindruck, dass noch zu sehr nach der Generation derer geschaut wird, die jetzt die Bestattung ihrer alten Eltern in Auftrag geben. Diese Generation der Babyboomer ist noch nicht digital aufgewachsen, und so über die herkömmlichen Kanäle noch ganz gut zu erreichen. Schon jetzt und in den nächsten Jahren zunehmend, werden die Menschen eine Bestattung in Auftrag geben, die bereits digital aufgewachsen sind und digitale Medien mit großer Selbstverständlichkeit nutzen. Nicht-digitale Wege sind außerhalb ihres Blickfeldes. Unternehmen mit veralteten Onlineauftritten werden nicht ernst genommen.

AUSSERDEM MÖGLICHST:
...STRAPAZIERFÄHIG...
...LANGLEBIG & PFLEGELEICHT...

Bilder: iStock ©bestdesigns, ©Creative-Touch, ©micha360

In welche Bereiche ist die Digitalisierung schon vorgedrungen?

Hier muss man zwei Dimensionen unterscheiden: Zum einen geht es um digitale Werkzeuge, die die Arbeit des Bestatters erleichtern können. Dazu zählen eine gute Bestattungssoftware, ein digitaler Katalog, der MP3-Player statt der CD bei der Trauerfeier, oder die Abwicklung der sterbefallbezogenen Formalitäten per Onlineplattform. Quasi alle Abmeldungen inklusive des digitalen Nachlasses können online vorgenommen werden.

Die zweite Form der Digitalisierung, in der Fachsprache wird sie als disruptiv bezeichnet, wird von vielen Bestattern als bedrohlich empfunden. Gemeint sind damit die Vergleichsportale für Bestattungsdienstleistungen im Internet, die das herkömmliche Geschäftsmodell infrage stellen. In anderen Branchen kann man ablesen, wohin die Entwicklung gehen könnte. Heute findet kaum noch eine Hotelbuchung direkt in einem Hotel statt, sondern diverse Buchungsplattformen sind zwischen den Kunden und das Hotel geschaltet. Das geht immer auf Kosten der Verdienstmargen. Ob das in dieser Gänge auch für die Bestattung funktionieren wird, das bleibt abzuwarten. Doch jede Bestattung, die über ein Onlineportal vermittelt wird, ist eine Bestattung weniger für den ortsansässigen Bestatter.

Was empfehlen Sie Bestattern, die ihre Individualität und Unabhängigkeit bewahren wollen?

Wer als Unternehmen nicht in die Abhängigkeit einer zwischengeschalteten Vertriebsplattform geraten möchte muss bewusst gegensteuern. Da sich die gesamte Informationssuche der Menschen in das Internet verlagert, muss jeder Bestatter dort präsent und gut auffindbar sein. Es wird nicht ausreichen, das Thema digitaler Veränderungen aussitzen zu wollen. Bestattungshäuser müssen jetzt aktiv werden, um auch in Zukunft im Bestattungsmarkt bestehen zu können. Was also ist zu tun?

Unabhängig ist eine gute Webseite für das Bestattungsunternehmen. Selbst wenn Menschen ihren Bestatter noch über Empfehlungen finden, die junge Generation schaut sich das Ganze erst einmal online an. Da die Menschen vermehrt mit dem Smartphone online gehen, muss die Webseite natürlich technisch auf dem aktuellen Stand sein. Das Zauberwort heißt hier „responsive“, d. h. die Webseite muss sich in der Darstellung automatisch an die kleinen Bildschirme der mobilen Geräte anpassen. Die Navigation muss



ohne zu scrollen, mit einem Klick verfügbar sein. Gästebücher und Clip Arts sind schon lange out.

Die neue Webseite sollte schon mit der Vorgabe erstellt werden, dass sie gut gefunden werden kann. Sie ist auf die Suchmaschinen optimiert zu texten und zu gestalten. Marktführer ist hier mit knapp 93 % die Suchmaschine Google. Mit einem kostenlosen Eintrag in Google My Business wird der eigene Eintrag eingeblendet, wenn Nutzer in Maps oder auf Google nach dem konkreten Bestattungshaus oder überhaupt einen Bestatter in der Region suchen. Eine Überlegung wert ist auch, ob bei Google Werbung geschaltet wird.

Was ist die nächste Stufe, wenn die Website einmal steht?

Ein weiteres wichtiges Stichwort der Digitalisierung ist die Cloud. Die Bestattersoftware, der Katalog oder andere Anwendungen sind nicht mehr lokal auf dem Rechner installiert, sondern auf einem eigenen Server oder dem eines Anbieters. Der Vorteil liegt auf der Hand: Auch unterwegs kann auf die erforderlichen Daten jederzeit zugegriffen werden.

Auch der Bereich des Marketings wird zunehmend digitaler. Über die Webseite haben wir schon gesprochen. Vor allem größere Bestattungshäuser mit mehreren Filialen können von einem guten Auftritt in den Social-Media-Kanälen profitieren.

Eins ist klar, auch im Digitalen erledigen sich die Dinge nicht von selbst. Man muss Zeit reservieren, um sich eine digitale Strategie zu erarbeiten. Es muss über personelle Ressourcen und über Geld gesprochen werden, um die digitale Strategie professionell umzusetzen.

→ semno.de

Anzeige

KONRAD PIETÄTSARTIKEL

Milchbacher Str. 2 · 55471 Wüschheim
Tel. 06761 909183 · Fax 06761 3254
info@konrad-pietaetsartikel.de
www.konrad-pietaetsartikel.de

TRAUERWAREN & BESTATTERBEDARF



Als Geschäftsführer von Rapid Data weiß Christian Greve: Für Bestatter ist es nicht nur wichtig, online Präsenz und Transparenz zu zeigen, sondern der Trauergemeinde auch Services zu bieten, die über die Organisation einer Bestattung hinausgehen.

Wie hat sich das Kundenverhalten in den letzten Jahren geändert?

Kunden informieren sich im Vorwege gerne online über Preise, Inhalte und Angebote – und das inzwischen generationenübergreifend und nicht nur zur Recherche, sondern auch bei Empfehlungen aus dem Bekanntenkreis. Bei den über 65-Jährigen beträgt die Anzahl der Internetnutzer schon gut über 60 Prozent. Natürlich gab es immer Leute, die sich ausschließlich am günstigsten Preis orientiert haben, die wird es auch immer geben; aber die Zahl derer, die bereit sind, für eine gute Dienstleistung auch entsprechend zu zahlen, steigt auch.

Stichwort Preissensibilität: Welche Rolle spielt der Online-Auftritt bei Bestattungsangeboten?

Wenn ich keine transparenten Informationen vorfinde oder der Online-Auftritt nicht meinem Qualitätsempfinden entspricht, dann entscheidet allein der Preis. Für einen Bestatter ohne guten Webauftritt kann das bedeuten, dass diese Kunden an Vergleichsportale abwandern, und diese ihn dann zum Dienstleister in zweiter oder dritter Reihe degradieren. Und das, obgleich diese Portale häufig mit Lockangeboten werben und Kunden am Ende nicht wirklich weniger zahlen als beim vertrauten Bestatter um die Ecke.

Wie verändern Vergleichsportale den Markt?

Der Erstkontakt läuft nicht mehr über den Bestatter als Menschen, sondern wird über den Preis und über ein häufig eher rudimentäres Leistungspaket geregelt. Das ist ein ganz anderer Ansatz, denn bislang lebte Bestattung von Empfehlungen und Erfahrung. Der Vorteil von Online-Bestattern ist sicherlich die Preistransparenz, die viele Hinterbliebene bei ihrem örtlichen Bestatter vermissen. Darum empfehlen wir unseren Kunden, immer klar zu sagen, was sie anbieten und zu welchem Preis. Das kann auf unterschiedlichste Art und Weise geschehen. Der eine arbeitet mit einem Tortendiagramm, der nächste hat ein Übersichts-PDF mit Beispielen. Wichtig ist, dass Hinterbliebene wissen, was auf sie zukommt. Das ist bei einer Trauerfeier nicht anders als bei der Planung einer Jubiläums- oder Geburtstagsfeier.

Welche digitalen Möglichkeiten können Bestatter nutzen, um Kunden zu gewinnen und zu binden?

Da wir in unserer Gesellschaft das Thema Tod und Sterben so an den Rand drängen, bleibt dem Bestatter nur die Möglichkeit, diejenigen Menschen für sich zu sensibilisieren, die sich aktuell mit diesem Thema beschäftigen müssen: Vorsorgende, Menschen, die die Bestattung für einen Angehörigen planen, eine Trauerfeier besuchen oder online auf der Bestatter-Website kondolieren. Für die virtuelle Trauerarbeit gibt es mit Webtool unterschiedliche Module wie Spenden, Blumenbestellung, Kondolenz oder die Gestaltung eines Erinnerungsbuches. Nicht selten erleben wir, dass Kinder oder Enkel eines Verstorbenen, die mit dem Computer aufgewachsen sind, in die Gestaltung eingebunden werden. Eine sehr vorausschauende Art der Kundenbindung!

Woher wissen Bestatter, ob ihre Online-Marketingmaßnahmen erfolgreich sind?

Die eigene Website ist ein hervorragender Kommunikationskanal, auf dem sich jede Bewegung messen und auf Effizienz überprüfen lässt. Wie intensiv ein interaktives Gedenkportal – auch von potenziellen künftigen Kunden – genutzt wird, ist leicht nachvollziehbar. Gleiches gilt für ein gemeinsam gepflegtes Online-Erinnerungsbuch. Die Website ist die einzige Möglichkeit für Bestatter, sich emotional und mit allen Leistungen zu präsentieren. Daher sind Webtool-Gedenkseiten auch suchmaschinenoptimiert.

Wer online nach dem Namen eines Verstorbenen sucht, landet auf der Gedenkseite des Bestatters, kann spenden, Blumen bestellen, virtuelle Kerzen anzünden oder kondolieren.

Auch, wenn es um die Präsentation von Produkten geht, ist die Spanne zwischen gedrucktem Katalog und digitaler App groß ... Das liegt unter anderem daran, dass es viele Bestatter zunächst als unpersönlich empfinden, Produkte auf dem Tablet oder Laptop zu präsentieren oder die Daten während des Gesprächs in den Laptop einzugeben. Mit einem netten Spruch, der etwa auf die eigene unleserliche Handschrift verweist, bekommt man die Angehörigen jedoch schnell auf seine Seite. Gedruckte Produktübersichten haben den Vorteil, dass Angehörige sie mit nach Hause nehmen und die Entscheidung auf nach dem Gespräch vertagen können. Eine Alternative ist, eine Auswahl von Särgen, Urnen, Wäsche und ggf. Erinnerungsschmuck auf der Bestatterwebseite zugänglich zu machen.

Woran liegt es Ihrer Meinung nach, dass die Branche trotz der vielen Möglichkeiten bei der Digitalisierung so zurückhaltend ist?

Bestatter sind berufsgemäß empathische Menschen. Der Umgang mit IT ist vielen daher einfach fremd. Darum ist bei uns auch die menschliche Komponente – Zuhören und eine intensive Beratung und Betreuung – besonders wichtig. Gerade wenn es um die Einführung unserer Produkte in einem Unternehmen geht, aber auch langfristig in der Betreuung unserer Kunden.

Bei kleineren Bestattungsinstituten fehlt häufig ein verantwortlicher Administrator, der sich um regelmäßige Updates kümmert, auch wenn diese in unserem Fall kostenlos dafür sorgen, dass das System sicher und auf dem neuesten Stand ist. Jüngere Bestatter hingegen setzen bereits oft bewusst auf digitale Effizienz – auch, um sich intensiver ihren Kernkompetenzen widmen zu können. Die Branche ist sehr heterogen. Von eher konventionell geprägten Unternehmenserben in vierter Generation bis zu sehr Online-affinen Unternehmerinnen mit Studienabschluss. Entsprechend individuell ist der jeweils sinnvolle Digitalisierungsgrad.

→ rapid-data.de

Mit der Website virtuell
**KUNDEN
BINDEN**

Shutterstock © Kinga

Anzeige

SEIT GENERATIONEN
EIN BEGRIFF FÜR
QUALITÄT, SERVICE
UND ZUVERLÄSSIGKEIT

ADAM SÄRGMANUFAKTUR

Michelbacher Str. 2 | 55471 Wülshelm
Telefon 06761 4204 | Fax 06761 3234
info@adam-sorg.de | www.adam-sorg.de

IHR NEUER MITARBEITER? NEIN.
IHRE NEUE BERUFSBEKLEIDUNG.
Camen® bestatterkleidung.com ☎ 036208 - 73770

Ein Abschied von der Papierbuchführung

Der WP, StB, Dipl.-Vw. Thomas Becker ist Partner bei der dhpg Dr. Harzem & Partner mbB einer mittelständischen Wirtschaftsprüfungs- und Steuerberatungskanzlei mit elf deutschlandweiten Standorten. Neben den gängigen Beratungsfeldern haben er und Frau StBin Ramona Fleck, M.Sc. ihren Schwerpunkt auf die Unterstützung von



Unternehmen im Aufbau und der Reorganisation des betriebswirtschaftlichen Rechnungswesens hin zu automatisierten und cloudbasierten Anwendungen gelegt. Die persönliche Beratung der Mandanten steht bei der dhpg unmittelbar im Vordergrund.

Welche Formalien muss eine elektronische Rechnung erfüllen?

Im Zuge des digitalen Wandels verabschieden wir uns mehr und mehr von Papierbelegen. Der klassische Papier basierte Buchführungsordner stirbt aus. Immer mehr Daten finden mittels elektronischen Prozessen Einzug in die Rechnungslegung der Unternehmen. Dabei sind die steuerlichen Vorschriften für die Erstellung einer elektronischen Rechnung grundsätzlich dieselben wie für eine Rechnung in Papierform und richten sich insbesondere nach dem Umsatzsteuergesetz.

Die Echtheit der Herkunft, die Unversehrtheit des Inhalts sowie die Lesbarkeit der Rechnung sind neben anderen Anforderungen unabdingbar für die Ausstellung einer Rechnung.¹ Für elektronische Rechnungen kann dabei die Echtheit der Herkunft sowie die Unversehrtheit des Inhalts sowohl über die Verwendung einer qualifizierten elektronischen Signatur als auch mittels innerbetrieblicher Kontrolle von erhaltener Leistung und Rechnung (sog. Prüfpfad) durch einen Vergleich der Rechnung mit anderen Geschäftsunterlagen (wie z.B. Lieferschein, Bestellung oder Auftrag) sowie einer Überprüfung der auf der Rechnung angegebenen Kontoverbindung nachgewiesen werden.² Um die Unveränderbarkeit zu gewährleisten, empfiehlt es sich ein Dokumentenmanagementsystem einzuführen und alle elektronischen Rechnungen und buchführungsrelevanten Dateien in dieses einzubinden.

Die Abrechnung der eigenen Leistungen mittels elektronischer Rechnung bedarf allerdings derzeit noch der Zustimmung des Rechnungsempfängers.³ Diese Zustimmung kann bspw. auch in die AGBs eingebunden werden oder gilt konkludent durch die Bezahlung der Rechnung durch den Empfänger.⁴ Es empfiehlt sich für die Praxis aber die Einwilligung in schriftlicher Form einzuholen, um Streitigkeiten hinsichtlich der Nachweispflicht mit der Finanzverwaltung zu vermeiden.

Wie muss die Aufbewahrung von Rechnungen unter Einhaltung der GoBD ausgestaltet sein?

Mit Einführung der GoBD (Grundsätze zur ordnungsgemäßen Führung und Aufbewahrung von Büchern, Aufzeichnungen und Unterlagen in elektronischer Form sowie zum Datenzugriff) hat die Finanzverwaltung ein Regelwerk für die Anforderungen im Umgang mit elektronischen Rechnungen und EDV basierter Buchführung geschaffen. Eine Aufbewahrungspflicht für Rechnungen sowohl in elektronischer als auch in Papierform erstreckt sich auf einen zeitlichen Rahmen von mindestens zehn Jahren beginnend mit dem Schluss des Kalenderjahres, in dem die Rechnung ausgestellt wurde.⁵ Binnen dieser Zehnjahresfrist muss sichergestellt sein, dass auch die elektronischen Rechnungen ohne umfassenden Aufwand lesbar gemacht werden können.

Die Aufbewahrung einer elektronisch erhaltenen Rechnung in ausgedruckter Papierform reicht dabei nicht aus. Auch ein nach dem Ausdruck erneutes Einscannen der Rechnung erfüllt nicht die Aufbewahrungspflichten. Die Rechnung ist vielmehr in Ihrem elektronischen Ursprungsdateiformat aufzubewahren. Sofern eine Rechnung per E-Mail empfangen wurde, gilt die E-Mail lediglich als Transportmittel und muss nicht mehr zusammen mit der Rechnung aufbewahrt werden.⁶ Darüber hinaus muss eine zeitnahe Erfassung der Belege sowie anschließende Festschreibung der Buchungssätze bis Ablauf des folgenden Monats vorgenommen werden.⁷ Hierdurch wird eine Unveränderbarkeit der Buchungssätze erzielt. Spätere Änderungen der Buchungssätze werden protokolliert und sind somit für die Finanzverwaltung nachvollziehbar.

Wie können automatisierte Rechnungswesensysteme den Übergang in die digitale Welt vereinfachen?

Sofern, wie heute im Regelfall üblich, neben Papierbelegen auch elektronische Rechnungen in einem Unternehmen vorkommen, erscheint es sinnvoll, das komplette betriebliche Rechnungswesen auf elektronische Prozesse umzustellen. Darunter versteht es sich neben dem eigenen elektronischen Rechnungsausgangsprozess den Erhalt der Eingangsrechnungen in elektronischer Form einzufordern, um den Medienbruch zwischen Papier und elektronischen Prozessen so gering wie möglich zu halten. Als Plattform um elektronische und Papierbelege digital für die Buchführung zur Verfügung zu stellen, kann bspw. DATEV Unternehmen Online genutzt werden. Der Einsatz dieser Plattform wurde von der Finanzverwaltung sogar als GoBD konform anerkannt und bietet sogar die Möglichkeit das Kassenbuch elektronisch zu führen. Daneben ermöglichen Rechnungswesenssysteme mit elektronischer Verknüpfung von Beleg und Buchungssatz ein deutlich einfacheres und schnelleres Auffinden der Belege. Zusätzlich können andere Systeme an die eingelesebenen Daten andocken und diese weiterverarbeiten. So lassen sich bspw. Zahlungsaufträge automatisiert ausführen. Die Umstellung auf elektronische Prozesse führt somit letztlich zu einem deutlichen Effizienzgewinn in Ihrem Unternehmen.

¹ § 14 Abs. 1 S. 2 UStG.

² BMF v. 02.07.2012, IV D 2 - S 7287-a/09/10004:003, BStBl. I 2012, S. 726. ³ § 14 Abs. 1 S. 7 UStG.

⁴ § 14 Abs. 1 UStAE.

⁵ §§ 257 HGB, 147 AO, 14b UStG.

⁶ BMF v. 14.11.2014, IV A 4 - S 0316/13/10003, BStBl. I, S. 1450, Rz. 121. ⁷ BMF v. 14.11.2014, IV A 4 - S 0316/13/10003, BStBl. I S. 1450.

Ab- und Ummeldeystem

KÜNDIGUNG ALS KUNDENSERVICE



Was genau verbirgt sich hinter dem Schlagwort „digitaler Nachlass“?

Der digitale Nachlass beinhaltet grundsätzlich alle Daten, die sich einer verstorbenen Person zuordnen lassen, ihr gehören und letztlich zum Erbe zählen. Das geht vom privaten E-Mail-Konto über das Social-Media-Profil bis zum Abonnement beim Streaming-Dienst und ist natürlich individuell sehr unterschiedlich.

Wie funktioniert Ihr Ab- und Ummeldesystem in der Praxis?

QuickForm, das unter anderem auch in PowerOrdo integriert ist, optimiert nicht nur Betriebsabläufe, sondern bietet Bestattern auch die Möglichkeit der Kundenbindung nach der Trauerfeier. Mit dem System lassen sich sämtliche Verträge bei Vertragspartnern des Verstorbenen ab- und ummelden. Auch der digitale Nachlass – mit unbekanntem oder unzugänglichen Accounts, Nutzerkonten und Profilen – lässt sich ermitteln und regeln. Bestatter können diesen Kundenservice über das gesamte erste Trauerjahr hinweg auf Ihrer Webseite anbieten. Solange weitere Briefe, Rechnungen oder Werbepost an den Verstorbenen adressiert werden, hilft der Online-Service gezielt und der gute Kontakt zum Kunden bleibt bestehen. Mit durchschnittlich ca. sechs Abmeldungen pro Trauerfall verdreifachen viele Bestattungsbereiter ihre akute Hilfeleistung bei den Formalitäten. Die Abmeldegarantie und komplette Leistungstransparenz schaffen Vertrauen und Kundenbindung. Papierablage, Ausdrücke, Faxformulare, Adressrecherchen und Briefmarken sind nicht mehr nötig.

Welche Rolle spielen gesetzliche Bestimmungen, Datenschutz und -sicherheit?

Das aktuellste BGH-Urteil zur Vererbbarkeit des digitalen Nachlasses stärkt den Verbraucherschutz und zeigt, dass sich unser Einsatz für mehr Angehörigen- bzw. Erbenschutz bewährt hat. Zusätzlich erfüllt QuickForm seit Anbeginn alle gesetzlichen Vorgaben und seit Mai dieses Jahres selbstverständlich auch die innerhalb der Europäischen Union gültigen Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO). In Punkto Sicherheit der Kundendaten setzen wir ausschließlich auf datenschutzkonforme Server in Hochsicherheitsrechenzentren mit deutschem Standort.

→ columba.de

Christopher Eiler leitet die Kommunikation bei Columba. Das Unternehmen entwickelte ein Online-Schutzpaket zur posthumer Regelung eines digitalen Nachlasses und brachte es 2013 als bestatterexklusive und erste automatisierte IT-Lösung auf den Markt. Die Weiterentwicklung – das universelle Ab- und Ummeldesystem QuickForm für den digitalen Nachlass und alle klassischen Formalitäten wie Abmeldungen, Ummeldungen und Auszahlungen – ist seit 2016 für Bestatter und ihre Kunden im Einsatz.



Christopher Eiler
Leiter der Kommunikation
bei Columba

Multichannel, Auftragsbearbeitung, DSGVO, ...

Einfach mehr Überblick

Marco Weinand ist Geschäftsführer von JUVO.PRO und weiß: Die Abläufe von Arbeitsprozessen sind in der Bestattungswelt so unterschiedlich wie die Branche selbst. Mit individuell programmierten IT-Lösungen und -Services für Bestattungsunternehmen, Krematorien und Friedhöfe gestaltet das Unternehmen Werkzeuge für effizientere Prozesse und eine digitale Wettbewerbsfähigkeit.



Wo steht die Branche in puncto Digitalisierung aktuell?

Es werden viele spannende Innovationen entwickelt, die vor allem dazu dienen, Abläufe zu vereinfachen, Effizienz zu steigern und Qualitätsmanagement- und Datenschutzkriterien einzuhalten. Bis zu 50 DSGVO-konforme Prozesse müssen heute in einem Krematorium beschrieben und akribisch dokumentiert werden. Für die manuelle Dokumentation hat kein Mitarbeiter während der Arbeitszeit Luft. Zudem sind die Anforderungen mittlerweile so komplex, dass Mitarbeiter mit dem Gesamtumfang oft überfordert sind.

Durch die Einführung der Verwaltungssoftware sprechen wir am Beispiel der marktführenden Krematorien, die wir betreuen, von Quoten über 30 bis 40 Prozent Zeitersparnis bei der gesamten Prozesskette der Auftragsbearbeitung; z.B. von der Reservierung von Terminen für die Teilnahme bei der Übergabe ans Feuer bis hin zu den Möglichkeiten, erforderliche Dokumente, Urkunden und Bescheinigungen über universelle Schnittstellen entgegenzunehmen bzw. auszutauschen.

Was sind für Sie als Software-Unternehmen die größten Herausforderungen in der Bestattungsbranche?

Wir profitieren von unseren langjährigen Erfahrungen und Impulsen aus anderen Branchen wie Fuhrunternehmen oder forensische Institute. In der Bestattungsbranche haben wir unzählige Möglichkeiten, althergebrachte Prozesse zu vereinfachen und so zu standardisieren, dass vom Bestatter über das Krematorium bis zur Behörde alle etwas davon haben im Umgang mit der immensen Datenflut. Das beste Beispiel ist unser erstes Krematorium-Kunde, das Rhein-Taunus-Krematorium. Mit Hilfe der Digitalisierung haben wir hier nach und nach sämtliche Arbeitsprozesse optimiert. Mit unseren Archiv-Systemen digitalisieren wir Auftragsdokumente, Bescheinigungen und Urkunden platzsparend und zukunftssicher für spätere Recherchen und Rückfragen. Selbst Dokumente und Vorgänge aus den Anfängen des Unternehmens vor vielen Jahren sind so zuverlässig elektronisch in der aktuellen Management Software des Rhein-Taunus-Krematoriums verfügbar.

In der Bestattungsbranche steht die Betreuung von Mensch zu Mensch im Vordergrund – die IT tritt bei diesem Miteinander komplett in den Hintergrund. Wie gelingt Ihnen als Software-Entwickler dieser Spagat?

Wir haben Bestatterkunden, die gänzlich ohne EDV auskommen und kennen Friedhofsverwaltungen, die nur die notwendigsten Dinge im Computer erfassen. Auch in Krematorien gibt es unterschiedliche Grade der Digitalisierung. Womit allerdings alle kämpfen: Meist geht die Kommunikation auf sämtlichen Kanälen ein: Fax, Mail, Telefon oder persönlich. Diese Multichannel-Kommunikation zentral zu bündeln, ist unsere Aufgabe. Eine weitere Herausforderung ist es, Produkte auf die unterschiedlichen Regularien aller 16 Bestattungsgesetze anzupassen.

Vertrauen ist gut, aber Kontrolle ist besser.

Als wir vor zehn Jahren mit Kremationssoftware angefangen haben, mussten wir erst einmal schauen, welche Prozesse in Handarbeit geschehen und welche digitalisiert werden können. Da sich das diese in jedem Krematorium unterscheiden, wird die Software individuell programmiert. Denn allgemeingültige Standardprozesse gibt es nicht. Das fachliche Know-how und die jahrelange Erfahrung liegen beim Bestatter. Daher ist es wichtig, ihm keine 08/15-Software überzustülpen, sondern Werkzeuge so zu gestalten, dass er alles erfassen kann, was ihm am Herzen liegt und ihn die EDV zuverlässig unterstützt.

Welche Rolle spielt die Kontrolle über sensible Daten?

Viele Unternehmen in der Bestattungsbranche hängen auch deshalb noch so sehr am Fax, weil sie sicher sein können, dass sensible Daten nicht irgendwo gelagert oder verarbeitet werden, wo sie es nicht mehr nachvollziehen können. Unsere Kunden möchten, ob digital oder klassisch aufgestellt, ihre Kernprozesse, gewohnte Abläufe und vor allem ihre Daten zu jedem Zeitpunkt selbst in der Hand behalten. Hier gilt: Vertrauen ist gut, aber Kontrolle ist besser.

Darum ist auch die Cloud aus unserer Sicht keine Lösung für Bestatter und Krematorien, die auch unterwegs unabhängig von einer stabilen Internetverbindung agieren können müssen – sei es mit Auftragsdaten oder einem Produktkatalog. Dank Komprimierungstechnik kann der Bestatter immer und überall auf alle auftragsrelevanten Daten und Dokumente mit der JUVO.BMS-App zugreifen – auch ohne mit dem Internet verbunden zu sein, also unabhängig von Cloud- und Online-Systemen. So hat er sein Büro auf seinem Mobilgerät immer dabei. Daten aktualisieren und synchronisieren sich automatisch, sobald er wieder online ist. Die Software hilft, die Kontrolle zu behalten und schafft Zeit für das Wesentliche. Dabei ist auch der Kostenfaktor interessant: Nicht in die Digitalisierung zu investieren, ist in den meisten Fällen mittelfristig wesentlich teurer, als sich eine individuelle Software programmieren zu lassen.

Haben Sie eine Vision für die Zukunft der Digitalisierung der Bestattungsbranche?

Unsere Vision ist es, komplexe Regularien, Vorgaben und Besonderheiten einer der traditionellsten Branchen überhaupt, zu vereinfachen. Wir wollen auch zuvor sehr konservativ und analog arbeitende Menschen, also Neulinge im Umgang mit der EDV, dabei unterstützen, auf einfache Weise wesentlich effektiver und zeitsparender zu arbeiten und die so entstehenden neuen Potentiale und Ideen zu nutzen.

→ juvo.pro



Anzeige

Keramische Urnen von Kaiser

KAISER - biologisch abbaubar - von der Erde für die Erde ...

Bei den neuen, biologisch abbaubaren Urnen wurde eine keramische Masse gewählt, die sich aus verschiedenen Ton-Erden zusammensetzt.

Nach dem Einbringen der unglasierten Urnen in das Erdreich, werden diese im vorgegebenen Zeitraum von 20 Jahren durch Druck und Feuchtigkeit verrotten, brechen und sich schließlich wieder zu Erde auflösen.

Exklusiv-Vertrieb

Hopf Pietätsartikel GmbH - Hauptstraße 177 - 68799 Reilingen
Tel.: 0 62 05 / 94 12 0 - Fax: 0 62 05 / 94 12 - 22 - eMail: info@hopf-online.com



Alles im Lack!

Lacolor® Lackfabrikation GmbH übernimmt die Sparte Sarg-Lacke von Peter-Lacke GmbH

Seit über 30 Jahren steht die *Lacolor® Lackfabrikation GmbH* nicht nur für hochwertige Lacksysteme, sondern neben dem Holzbereich unter anderem für Aviation und Automotive, und für die Umsetzung spezieller Kundenwünsche. Gute Voraussetzungen für die besonderen Anforderungen von Sargproduzenten, die ab Ende des Jahres 2018 ihre Lacke bei dem ostwestfälischen Familienunternehmen beziehen können. Geschäftsführer *Christoph Holtmann* freut sich auf die neue Branche und die Kunden der Sparte Sarg-Lacke, die er von *Peter-Lacke GmbH* übernommen hat. Um einen reibungslosen Übergang zu gewährleisten hat er eigens eine neue Produktionshalle gebaut.

Welche Veränderungen kommen durch die Übernahme auf die Kunden von Peter-Lacke zu?

Vor allem dürfen sie sich auf die neueste Technik aus unserer zusätzlich gebauten Produktionshalle und auf erstklassige Produkte freuen – Lacolor® hat jahrzehntelange Lack-Expertise. Der Übergang von Peter-Lacke GmbH wird reibungslos und für unsere künftigen Kunden unmerklich verlaufen, da wir die Original Peter-Lacke Rezepturen und die bisher eingesetzten Rohstoffe weiterhin wie gewohnt verwenden. Auch bei der Wareneingangs- und Warenausgangskontrolle wird sich an den hohen Standards nichts ändern, sogar die Produktnummern bleiben bestehen. So garantieren wir Ihnen weiterhin effektive Lieferzeiten. Schließlich produzieren wir bereits seit längerer Zeit einzelne Produkte für Peter-Lacke hier vor Ort. Im Arbeitsablauf und der Lieferkette wird es also keine Verzögerungen geben. Außerdem wird uns Peter-Lacke anfänglich bei der Produktion begleiten, und auch ein von vielen Kunden seit langen Jahren vertrauter Ansprechpartner wird uns weiterhin unterstützen: Herr Detlef Wichmann von Peter-Lacke.

Es bleibt also alles beim Alten oder gibt es auch Neuerungen?

Eine Besonderheit bei Lacolor® sind Spezialanfertigungen: Zusätzlich zum Vollsortiment im Bereich Sarglackierungen können wir auf Wunsch spezielle Farbtöne produzieren, auch in geringeren Mengen für Kleinserien oder Einzelstücke. Außerdem sind wir in der Lage, eigene Lacksysteme speziell für unsere Kunden zu entwickeln und freuen uns auf entsprechende Anfragen!

→ www.sarglack.de



Kontakt:
Lacolor® Lackfabrikation GmbH
Christoph Holtmann
info@sarglack.de
Tel: 05224/93744-10
Fax: 05224/93744-11



Unser Service für Sie

- ▶ Vollsortimenter im Bereich Sarglacke nach den VDBZ Richtlinien
- ▶ Spezialist für Effekt- und Sonderlacke
- ▶ zertifiziert nach ISO 9001 / 14001
- ▶ Kleinmengenfertigung
- ▶ Sonderanfertigungen
- ▶ effektive Lieferzeiten
- ▶ persönliche Beratung und Betreuung

lacolor Lackfabrikation GmbH
Dürkoppstraße 5
32130 Enger

fon: (+49) 52 24.937 44 20
fax: (+49) 52 24.937 44 21
mail: info@lacolor.de

www.sarglack.de

Was passiert, wenn wir sterben?

*Was passiert mit deinem Körper, wenn du stirbst?
Was fühlst du – Trauer, Schmerz?
Und dann, wenn dein Herzschlag verstummt ist?
Was geschieht mit deinem Leichnam, bis du bestattet wirst?
Wie wird man um dich trauern?*

Sterben, Tod und Trauer sind unumgänglich, für jeden von uns. Und doch wissen wir kaum etwas darüber. Wer diese Frage stellt, nähert sich einem Tabu – aber auch einer Wissenslücke. Minutiös und eindringlich beschreibt *Roland Schulz*, was wir während unserer letzten Tage und Stunden erleben. Er verfolgt die Reise des Körpers von der Leichenschau bis zur Bestattung und fragt schließlich, was Sterben und Tod für diejenigen bedeutet, die zurückbleiben. Wie trauern wir – und wie können wir weiterleben? In seinem ebenso schonungslos wie brillanten Text gibt Schulz Antworten auf die tiefsten Fragen des Lebens.

Roland Schulz, geb. 1976, studierte Journalistik, Geschichte und Politik und besuchte die deutsche Journalistenschule in München. Er arbeitet unter anderem für GEO und Die Zeit und schreibt seit 2012 für das Magazin der Süddeutschen Zeitung. Für seine Reportagen wurde er mit zahlreichen Preisen ausgezeichnet, darunter der Deutsche Reporterpreis und der Theodor-Wolff-Preis.

So sterben wir (CD)
Unser Ende und was wir darüber wissen sollten
von Roland Schulz (Autor),
Frank Stöckle (Sprecher)
Verlag Herder
1. Auflage 2018
CD Hörbuch

HÖRBUCHTIPP

ANFORDERUNGEN:
FLEXIBEL & FUNKTIONAL...
...SERIÖS & PIETÄTVOLL...



Die Bestattermesse in Salt Lake City Utah/USA und die Funergal in Ourense Spanien

Eine Nachlese von Thomas Pludra

In der Bestattungsbranche gibt es kaum Global Player. Doch auch im Ausland bieten attraktive Messen gute Chancen für deutsche Unternehmen.

An jährlich wechselnden Orten in den USA veranstaltet der größte Bestatterverband der Welt mit rund 20.000 Mitgliedern eine immer wieder beeindruckende Veranstaltung, bestehend aus täglichen wechselndem Vortragsprogramm und Messe – zeitlich geschickt aufgeteilt, sodass Vorträge nicht während der Messezeit stattfinden und die Aussteller somit nicht das Problem zeitweise leerer Hallen haben. Ein Konzept das auch für deutsche Veranstalter empfehlenswert wäre.

Weit im Westen fand diese Veranstaltung dieses Jahr im Staate Utah in Salt Lake City statt. Eine Stadt auf 1.200 m Höhe mit umliegenden Gebirgen und an einem Salzsee gelegen. Hier herrscht nicht der Trubel wie ihn so mancher aus New York, Chicago oder anderen Städten der USA kennt. Ruhig und beschaulich geht es in Salt Lake City zu, die Menschen sind zu jedermann freundlich und selbst abends sind die Straßen sicher. Hervorragende Restaurants runden den Aufenthalt kulinarisch ab. Viele Besucher der Veranstaltung nutzen die Zeit gerne ein paar Tage länger an diesem angenehmen Ort.

Christine Pepper, die verantwortliche Geschäftsführerin des NFDA, schafft es immer wieder mit ihrer charmanten freundlichen Art und ihrem Team, eine Veranstaltung mit einer absoluten Wohlfühlatmosphäre zu schaffen. Neben Vorträgen und Messe ist an alles gedacht: Willkommensabend, internationaler Empfang und ein großes Freizeitprogramm von Golf bis hin zum Oktoberfest, so war für jeden etwas dabei.

1986 durfte ich als junger Mann das erste Mal in Orlando/Florida an einer NFDA Veranstaltung teilnehmen und war bisher viele Male und mittlerweile auch als Aussteller dabei. Jetzt freue ich mich schon auf nächstes Jahr in Chicago. Besuchen Sie einmal diese einmalige Veranstaltung, ich kann es Ihnen nur empfehlen und stehe Ihnen für Fragen gerne zur Verfügung.

Als deutsche „Exoten“ willkommen auf der Funergal

Am 9. und 10. November stellten wir in europäischen Gefilden aus: In Ourense/Galicien fand bereits zum 10. Mal die Messe *Funergal* statt.

Veranstalter ist die *Expooourense*, die ortsansässige Messegesellschaft. Mittlerweile hat sich diese Messe fest etabliert, hauptsächlich mit Ausstellern und Besuchern aus Spanien und Portugal. So waren ein pakistanischer Aussteller und wir als deutsche Aussteller die Exoten auf dieser Messe und wurden am Abend auf einem Empfang entsprechend mit einem kleinen Pokal geehrt. Die Veranstaltung hat in wenigen Jahren sehr an Professionalität gewonnen, sodass man sich sehr gut aufgehoben fühlt und einen hervorragenden Service genießt.

Emma González Dieguez und Javier Pavon Rivo sind ein eingespieltes Team, das auch dieses Jahr wieder für eine gelungene Veranstaltung durch großen persönlichen Einsatz gesorgt hat.

Wer mich kennt, weiß, dass ich gerne gut esse. Neben dem allseits bekannten hervorragenden spanischen Schinken hat Ourense auch für Liebhaber von Meeresfrüchten viel zu bieten. Viele kleine Restaurants bieten ein hervorragendes kulinarisches Angebot.

Muchas Gracias für diese gelungene Veranstaltung an die Expooourense.



Pludra investiert in die Zukunft des Unternehmens

Nach nur 5 Monaten Bauzeit wurde planmäßig Anfang November die neue 2.000 m² große Produktionshalle für die Urnenfertigung in Betrieb genommen. Das Gebäude wurde direkt dem Bestattereinkaufszentrum und der Logistikabteilung angegliedert, dadurch entsteht die nötige Produktionskapazität, um dem kontinuierlichen Wachstum folgen zu können. Die innerbetrieblichen Abläufe werden wesentlich optimiert, was zu deutlich effektiveren Arbeitsabläufen beiträgt.

2019 ist eine Veranstaltung geplant, im Rahmen derer sich die Kunden von Pludra von den modernen Fertigungsabläufen bei einer Betriebsbesichtigung überzeugen können. Außendienst und Sargabteilung erhielten einen komplett neuen Fuhrpark – angefangen vom Mercedes Sprinter bis hin zum 18 Tonnen Mercedes Actros alle in der aktuellsten emissionsniedrigen Schadstoffklasse.

Mit viel Aufwand wurde ein in der Branche einzigartiger Shop online gestellt mit über 5.000 Produkten und Bezahlmöglichkeiten über PayPal sowie Kreditkarten.

Produkte von Pludra bieten mittlerweile Bestattungsunternehmen in fast allen Ländern Europas, USA und Kanada an. Insgesamt hat Pludra auf 8 Messen in diesem Jahr ausgestellt – ebenfalls eine Investition in die Zukunft des Unternehmens, das mittlerweile in der dritten Generation geführt wird und zu 100 Prozent im Familienbesitz ist.



Durch Investitionen von mehreren Millionen Euro, Kooperationen und Beteiligungen an anderen Unternehmen sowie Nachwuchsausbildungen ist Pludra gut gerüstet für die Zukunft und mittlerweile seit 55 Jahren ein innovativer und verlässlicher Partner für das Bestattungsgewerbe.

Thomas und Christian Pludra versprechen: „Das war lange noch nicht alles; weitere Projekte sind für die nächsten Jahre geplant. Lassen Sie sich überraschen!“

→ pludra.de

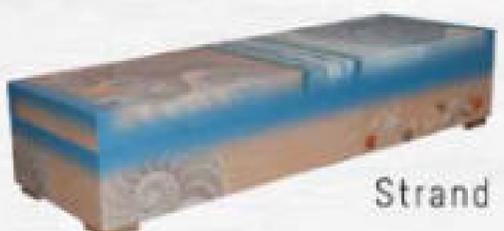
Anzeige

JETZT NEU!

Original
cremona®
Vollholz



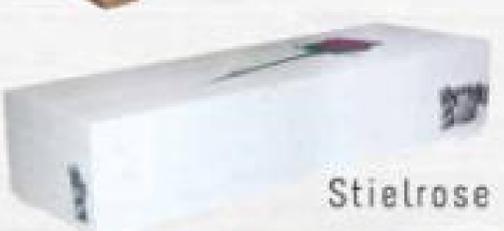
Tirolia



Strand



Carthago



Stielrose

VERTRIEBSPARTNER








zeitgemäß innovativ wegweisend ökologisch

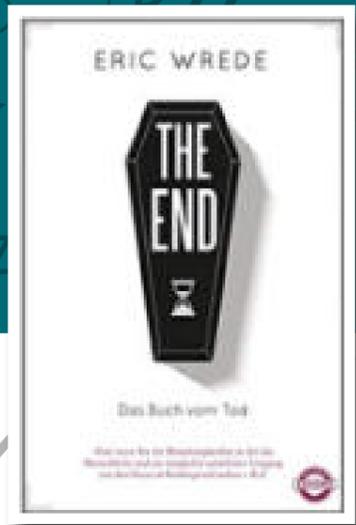


Taschenbuch
Springer Verlag
288 Seiten

Thorsten Benkel, Matthias Meitzler (Hrsgb.)
Zwischen Leben und Tod
Sozialwissenschaftliche Grenzgänge

Welche Zustände befinden sich zwischen Leben und Tod? Stirbt man in verschiedenen Kulturen auf unterschiedliche Weise? Wann gibt es bei Facebook mehr tote als lebendige User? Kann eine werdende Mutter hirntot sein? Wann ist Kommunikation keine Kommunikation mehr? Braucht man einen Körper, um zu existieren? Was hat die Formel 1 mit Schrödingers Katze zu tun? Und: Bin ich meine Milz?

Antworten aus soziologischer Sicht auf diese und viele weitere Fragen gibt es in unserem brandneuen Buch „Zwischen Leben und Tod.“ – erschienen bei Springer VS. 288 Seiten voller sozialwissenschaftlicher Grenzgänge (und mit über 50 Abbildungen).



Paperback
Heyne Verlag
192 Seiten

Eric Wrede
The End
Das Buch vom Tod

Der Tod. Er erwischt uns irgendwann alle. Aber wer weiß, wie das geht? Sterben, beerdigen und trauern. Erklärt hat es uns niemand. Im schlimmsten Fall treten die Kirche und die Bestattungsbranche als Gralshüter einer „Kultur“ auf, die vor allem ihnen selbst nützt. Eric Wrede war Musikmanager und wurde Bestatter. Er will etwas ändern an der gängigen Trauerkultur. Er begleitet Menschen auf ihrem letzten Weg frei von Konventionen. In seinem Buch zeigt er anhand vieler Beispiele aus der Praxis, wie die Alternative aussehen kann.

Eric Wrede ist Bestatter bei lebensnah. Er ist aus seinem alten Beruf als Musikmanager ausgestiegen, um seine Idee von einem persönlichen Bestattungsinstitut umzusetzen. Sein Handwerk erlernte er in einem traditionellen Berliner Bestattungshaus. Er arbeitet und lebt in Berlin.

www.bestattershop.com
Im Dörrie-Feld 29
D-33100 Paderborn
Tel.: 0049 (0) 5251 527000
Fax: 0049 (0) 5251 527001
Bestellservice zum Telefonat:
0800 7274000
facebook.com/bestattershop
twitter.com/bestattershop

Beschriftung nach Maß
www.beschriftung-nach-mass.de
Tel.: 0641 20 950 65 Fax: 0641 48 080 97

Ralf Krings
Donatsstraße 107-109, Halle E 1
50259 Pulheim
Tel. 0 2234-92 25 46 • Fax 0 22 34-92 25 47
Mobil 0172-2 89 21 57
www.licht-leuchter.de • ralf.krings@t-online.de

In eigener Sache
Neue Anzeigenleitung!

Unser Team hat Verstärkung bekommen. Ab sofort kümmert sich Frau Renate Vogel um die Auftragsannahme Ihrer Anzeigen.

Sie erreichen Sie unter:
Tel. +49 2236 3278041 oder
info@ubv-bonn.de

STAHL SARGFABRIKATION
ZWEI STARKE MARKEN
mit Tradition & Individualität
FROHE WEIHNACHTEN
Ihr Lieferant für Bestatterbedarf. www.stahl-sarg.de/shop · Unser neuer Technik Katalog ist da!

Stahl Holzbearbeitung GmbH · info@stahl-sarg.de · 63924 Kleinheubach · Fon 0 93 71 - 97 10 0 · Fax 0 93 71 - 97 10 15 · info@schmitt-deusser.de · Schmitt & Deusser UG

DES RÄTSELS LÖSUNG
von Seite 34

6	9	3	4	7	8	5	2	1
5	8	4	2	1	3	9	6	7
1	7	2	6	5	9	3	4	8
3	5	1	7	6	4	2	8	9
8	6	9	5	3	2	7	1	4
2	4	7	8	9	1	6	5	3
9	3	5	1	8	6	4	7	2
7	2	8	3	4	5	1	9	6
4	1	6	9	2	7	8	3	5

leicht

1	8	7	6	5	9	2	3	4
5	3	4	1	2	8	7	6	9
2	9	6	7	4	3	5	8	1
9	5	3	4	1	2	6	7	8
6	4	2	3	8	7	9	1	5
7	1	8	5	9	6	3	4	2
4	6	5	9	3	1	8	2	7
8	7	1	2	6	5	4	9	3
3	2	9	8	7	4	1	5	6

mittel

2	7	8	4	6	9	3	1	5
4	3	6	7	5	1	8	2	9
5	9	1	3	8	2	4	6	7
6	5	7	8	2	3	1	9	4
9	2	4	6	1	5	7	3	8
1	8	3	9	4	7	6	5	2
7	4	2	1	9	6	5	8	3
3	6	5	2	7	8	9	4	1
8	1	9	5	3	4	2	7	6

schwierig

7	3	8	4	5	2	1	6	9
5	9	4	8	6	1	3	7	2
6	1	2	7	9	3	5	4	8
1	2	5	3	7	4	9	8	6
4	6	3	5	8	9	2	1	7
9	8	7	2	1	6	4	3	5
2	7	1	9	3	8	6	5	4
8	4	6	1	2	5	7	9	3
3	5	9	6	4	7	8	2	1

sehr schwierig

HWD
Hans Wendel & Co. GmbH
Sargfabrik und Sägewerk
Botzenweiler 28
91550 Dinkelsbühl
Telefon +49 98 51 30 53
Telefax +49 98 51 65 96
www.hans-wendel.de
info@hans-wendel.de

Das zeichnet uns aus!

Hohe Lieferfähigkeit
schnell und flexibel

Höchste Qualität
Eigene Näherei: „Made in Germany“

Individuelle Kundenlösungen
durch eigene Werkstätten

Große Sortimentstiefe und -breite
Über 1.000 Artikel in vielen Varianten

Zahlreiche Produktinformationen auf:
www.nunnenkamp.de

Ihr verlässlicher Partner im Bestattungsaltag!

BESTATTUNGSWÄSCHE
THOMAS NUNNENKAMP

Brennweg 62 · 32512 Ithalsbecke · Telefon: 05741/31999 · Telefax: 05741/31970 · E-Mail: info@nunnenkamp.de · Internet: www.nunnenkamp.de

Jewellery with a personal touch ...

Ein Schmuckstück, individuell und persönlich speziell für sie gefertigt

Der Abdruck wird innerhalb von 2 - 3 Sekunden mittels einer Spezialtonne abgenommen und als persönlicher Service des Bestatters einem Kunden nach der Bestattung mit dem anderen Partner überreicht.

Der Kunde kann nun ohne zeitlichen Druck entscheiden, ob er von dieser Möglichkeit Gebrauch machen möchte.

Gerne beraten wir sie persönlich
www.jewel-concepts.de
T +49 (0) 2522 - 83 27 284
F +49 - (0) 2522 83 28 52

fingerprint jewel

Qualität aus gutem Haus!

Särge, Bestattungswäsche, Bestattungsbedarf, Urnen und Möbel - die ausführende Sargmatrieze

GRIENER

Griener GmbH - Sargfabrik, Postfach
Tengener Straße 4-10 · 76227 Karlsruhe
Telefon (0721) 940030 · Fax (0721) 9400322
www.griener-gmbh.de · info@griener-gmbh.de

Karl Bonin
Gesellschaft mbH

Fachgroßhandel für das Bestattungsgewerbe

Wir sind Ihr schneller und zuverlässiger Lieferant in und um Südhessen.

Seit 50 Jahren liefern wir alles, was der Bestatter braucht.

Sandwiesenstraße 13
64665 Alsbach-Hähnlein

Telefon: 06257-5055-0
Telefax: 06257-505520

Goetz

LEONHARD GOETZ NACHF.
Dietrichstraße 14
91055 Regensburg
Telefon 0941 / 20 60 38 60
Telefax 0941 / 20 60 38 620

Urnen & Mini-Urnen

Graburnen

Designer-Kalkulationen

Individuell bestellte Decken

www.goetz-trauerwaren.de shop.goetz-trauerwaren.de

LAUSITZER LS
Sarg- und Pietätswaren GmbH & Co. KG

AUS NÄHE ZU MENSCH UND NATUR. Herstellung & Lieferung

- Hochwertige Echtholzsärgе
- Breites Sortiment Beschläge
- Natururnen
- Bestattungswäsche
- Sarg- und Grabkreuze
- Bestatterzubehör

Tel. 03 58 42 / 20 66 - 0
Am Spitzberg 12
02791 Oderwitz

Tradition. Qualität. Vertrauen.
www.lausitzer.com Seit 1990 - Ihr zuverlässiger Partner.

„Tutenfru! Tutenfru!“ Wer hätte gedacht, dass das Gurren einer Taube die Menschen in Angst und Schrecken versetzen konnte? Aber der „Totenfrau“ wollte damals niemand begegnen.

Obwohl viele dieser „abergläubischen“ Ansichten in Vergessenheit geraten sind, wird man im Bereich der Sepulkralkultur noch immer mit Verhaltensweisen und Vorstellungen konfrontiert, die weder mit christlich-religiösen Auffassungen noch mit rationalen oder wissenschaftlichen Erkenntnissen in Einklang zu bringen sind. Trotz größter Anstrengungen von Kirche, Wissenschaft und Medizin sind viele der als „abergläubisch“ diskreditierten Vorstellungen bis heute lebendig – was sich nicht nur in der makabren Unterhaltungsliteratur und im Unterhaltungsfilm zeigt, sondern auch im alltäglichen Verhalten widerspiegelt.

Die Ausstellung Tutenfru! Über Aberglaube und Tod widmet sich den speziellen Mythen und Riten, die neben der liturgischen Ordnung christlicher Begräbnisfeiern und behördlichen Vorgaben des Friedhofs- und Bestattungsrechts im deutschsprachigen Raum existierten und in Teilen noch heute das Denken und Fühlen der Menschen bestimmen.

Im Mittelpunkt der Ausstellung stehen Exponate aus der Sammlung des Museums für Sepulkralkultur, die im Hinblick auf ihre übernatürlich magischen Bedeutungen und „Wirksamkeiten“ inszeniert werden. Die Verwendung als Heil- und Schutzzauber oder in einer Umkehrung gar als Schadenszauber stellt dabei einen zentralen Aspekt dar. Alte und neue Medien, Animationen und interaktiven Zugangsmöglichkeiten veranschaulichen die „abergläubischen“ Handlungen.

Während der Laufzeit der Ausstellung werden unter anderem sog. Schwendtage (Unglückstage) oder astrologische Ereignisse als Anlässe dienen, um das sich im Alltagsgeschehen verankerte Thema der Ausstellung im Begleitprogramm aufzunehmen.

→ sepulkralmuseum.de

27. Oktober 2018 bis 17. März 2019
Museum für Sepulkralkultur, Kassel

tutenfru

ÜBER ABERGLAUBE UND TOD

AUSSTELLUNG

SU DO KU

Für alle Knobel-Fans haben wir wieder vier Sudoku-Rätsel.
In jedem Block des aus quadratischen 3 x 3 Feldern bestehenden Logikrätsels sind Zahlen vorgegeben. Die leeren Felder müssen um Zahlen zwischen 1 und 9 ergänzt werden – und zwar so, dass jede Zahl in jeder Spalte, jeder Zeile und jedem 3 x 3 Block nur ein einziges Mal vorkommt.
Viel Spaß beim Lösen der Rätsel!

ZUM SCHLUSS

	9			8		2		
				1		6		
1	7	2	6	5		4	8	
3		1			4			9
8		9		3				4
			8	9		6	5	
				8				
	2			4	5			6
4	1	6		2		8	3	5

leicht

			6	5				4
5		4		2				9
2				3		8		
			4			6	7	
	4		3					
7			5		6			
	6		9					
8		1			5			3
3				4	1			

mittel

	7			6				
4					8			9
5			3	8	2			
	5	7						4
9	2				5			
					7	6		
				9		5	8	
			2	7	8			
	1							6

schwierig

7					2	1		
5			8	6			7	
					3		4	
1		5		7			8	
			5	8				7
9						4	3	
		1		3		6		
8		6	1				9	

sehr schwierig

Die nächste Ausgabe erscheint
im Februar 2019.

Themenschwerpunkt:
TIER UND WIR

Informationen für unsere
Inserenten:

Anzeigenschluss 31. Januar 2019
Druckunterlagenschluss 08. Februar 2019
Bitte beachten Sie die Mediadaten 2019.
Download unter:
www.bundesverband-bestattungsbedarf.de



über **10 Mal**
in Deutschland

Günstige Gräber

- Bereits ab einmalig 200 €
- Immer inklusive Grabpflege
- Ansprechende Themengräber

Finden Sie eine Vielzahl von kostengünstigen Beisetzungsarten auf unseren Friedhöfen: vom Rasengrab, der Beisetzung im Wald bis hin zu Themengräbern wie Blumengarten oder Rosenstock.

Telefon **06776 958640**
www.rasenfriedhof.de

Deutsche
Friedhofsgesellschaft



Tino Lips
Ahorn Trauerhilfe Lips,
Lüneburg

Online
erfolgreicher
sein:
webtool.de

Mut zum Kurswechsel.

 **RAPID**DATA
Ihr Erfolg ist unser Programm

PowerOrdo Scrivaro Webtool PowerOrdo Krematorium

Rapid Data GmbH Telefon +49 451 619 66-0 info@rapid-data.de www.rapid-data.de