



Gereonstraße 18 - 32
50670 Köln

22.12.2011

Telefon +49 221 3771-0
Durchwahl 3771-2 76
Telefax +49 221 3771-1 78

E-Mail

barbara.meissner
@staedtetag.de

Bearbeitet von
Barbara Meißner

Aktenzeichen

71.06.05 D

Umdruck-Nr.

I 6370

Leitfaden
zum
Positionspapier „Strukturdebatte im Friedhofswesen“

Inhalt

| | |
|---|---------|
| Vorwort | Seite 3 |
| Trägerschaft von Friedhöfen in öffentlich- rechtlicher Form | Seite 4 |
| Stärkere Gewichtung der Wertigkeiten des Friedhofs für die Allgemeinheit | Seite 5 |
| Bildung von Netzwerken rund um den Friedhof | Seite 7 |
| Schaffung einer höheren Kundenorientierung | Seite 8 |
| Erfolgreiche Informations- und Öffentlichkeitsarbeit | Seite 9 |

Vorwort

Vor dem Hintergrund aktueller gesellschaftlicher und wirtschaftlicher Veränderungen ist im Jahr 2008 ein "Positionspapier zur Strukturdebatte im Friedhofswesen" vom Arbeitskreis Friedhofs- und Bestattungskultur erarbeitet und in der Fachkommission "Kommunales Friedhofswesen" beim Deutschen Städtetag, diskutiert und verabschiedet worden.

In diesem Papier wurde erstmals die aktuelle Lage im Friedhofswesen analysiert und Handlungsempfehlungen für die Kommunen als Friedhofsträger formuliert.

Mit dem vorliegenden Leitfaden sollen die Verantwortlichen in den Friedhofsverwaltungen eine Argumentationshilfe sowie eine Anleitung und Hilfestellung zu alltäglichen Fragestellungen und Diskussionen erhalten.

Die Anregungen sind nicht als abgeschlossen zu betrachten, sondern stellen einen Einstieg in die jeweilige Thematik dar. Es ist vorgesehen, den Leitfaden fortzuschreiben und an neue Entwicklungen anzupassen.

Die Handlungsempfehlungen "Wirtschaftliche Erledigung der Aufgaben", "Finanzierung des Friedhofs- und Bestattungswesens" und „Änderungen der gesetzlichen Rahmenbedingungen“ werden in separaten Positionspapieren dargestellt.

In Verbindung mit den Aussagen im Positionspapier können Städte und Gemeinden und deren Friedhofsverwaltungen gemeinsam an einer zukunftsorientierten Strategie im Friedhofs- und Bestattungswesen arbeiten.

November 2011

1. Trägerschaft von Friedhöfen in öffentlich- rechtlicher Form

Die Friedhöfe bedürfen zur langfristigen Erhaltung als Kulturgut auch in Zukunft einer Trägerschaft in öffentlich-rechtlicher Form. Die langfristige Erhaltung und die nachhaltige Sicherstellung über viele Generationen kann i. d. R. von privaten Investoren aufgrund der damit verbundenen wirtschaftlichen Risiken nicht sichergestellt werden.

Aufgrund der ethischen Verpflichtung der Städte und Gemeinden gegenüber ihren Bürgerinnen und Bürgern sowie aus Gründen der öffentlichen Sicherheit, insbesondere des Gesundheitsschutzes, der Gleichbehandlung und zur Sicherung der öffentlichen Einflussnahme bzw. einer bürgerschaftlichen Einwirkungs- und Gestaltungsmöglichkeit müssen die entsprechenden Leistungen auf Friedhöfen auch in Zukunft als öffentliche Güter vorgehalten werden.

Argumente

In den Bestattungsgesetzen der 16 Bundesländer ist die Trägerschaft von Friedhöfen einheitlich in öffentlich-rechtlicher Form geregelt. Als Träger werden sowohl die Gemeinden als auch Träger aus den Bereichen Kirche, Religion und Weltanschauung genannt, soweit sie Körperschaften des öffentlichen Rechts sind.

Gemäß Art. 28 Abs. 2 Grundgesetz (GG) steht den Gemeinden in Angelegenheiten der örtlichen Gemeinschaft das Recht der Selbstverwaltung zu. In den meisten Bestattungsgesetzen der Länder wird deshalb ein enger Bezug zwischen dem Friedhof und den Bürgerinnen und Bürgern der Gemeinde hergestellt. Friedhöfe sind somit ein klassisches Beispiel für die kommunale Daseinsvorsorge, die zunehmend an Bedeutung gewinnt.

Bei der Diskussion um privat betriebene Friedhöfe bedarf es Argumenten zum Erhalt der kommunalen Friedhöfe, zu Auswirkungen einer Privatisierung und der Bereitschaft zur Veränderung im eigenen Zuständigkeitsbereich.

Die öffentlich-rechtlichen Friedhöfe sind Garanten für:

- Würdige Bestattungsorte für die Verstorbenen
- Wichtige soziale, kulturelle und ökologische Funktionen
- Teil der "grünen Lunge" einer Stadt, mit Bäumen, Sträuchern und Wiesen, mit Biotopen und Wasserflächen
- Spiegel der Stadtgeschichte und der Bestattungskultur
- Denkmalgeschützte Architektur, historische Gräber, Kunstwerke
- Orte der Begegnung
- Raum der Ruhe, Besinnung und stillen Erholung für die Stadtbevölkerung

Zu erwartende Probleme bei einer Privatisierung

- Private Investoren werden die vorhandenen Friedhöfe aus Kostengründen (Übernahme Rückstellungen und Unterhaltungskosten) sehr wahrscheinlich nicht übernehmen
- Einbruch der Grabneuvergaben bei vorhandenen Friedhöfen
- Rückläufige Einnahmenentwicklung bei den Kommunen
- Auflassung der kommunalen Friedhöfe kommt aufgrund langfristiger Verpflichtungen und aus kulturellen Gründen nicht in Betracht
- Der Haushalt der Städte muss bei rückläufigen Gebühreneinnahmen weiterhin die Kosten für die bestehenden kommunalen Friedhöfe tragen, mit der Folge erheblicher, langfristiger Defizite

- Problematik der potentiellen Insolvenz der privaten Friedhöfe macht eine langfristige Absicherung erforderlich
- Kommune trägt weiterhin das wirtschaftliche Risiko

Empfehlungen für notwendige Veränderungen auf kommunalen Friedhöfen

- Leistungsangebote (u.a. Grabstättenvielfalt) und die Gebührenstruktur müssen den Wünschen und Bedürfnissen der Bürgerinnen und Bürger entsprechen
- Reduzierung starrer Vorschriften und Reglementierungen, die die Gestaltungswünsche der Hinterbliebenen beeinträchtigen
- Gepflegte und ansprechend gestaltete Friedhöfe mit viel "Grün",
- Kunden- und Serviceorientierung
- Grabnutzer und Angehörige mit ihren Anliegen ernst nehmen
- Freundlicher Umgangston und kompetente Auskünfte
- Begeisterung für den Friedhof mit seinen vielfältigen Funktionen wecken
- Kunst und Kultur auf dem Friedhof anbieten (s. u.)
- Begegnungs- und Informationsorte einrichten

Fazit

Kommunale Infrastruktur und kommunale Dienstleistungen bieten die beste Zukunftsvorsorge für die Bürgerinnen und Bürger.

Die städtischen Friedhofsverwaltungen haben es selbst in der Hand, sich den Veränderungsprozessen zu stellen und sie stehen aus eigenem und gesamtgesellschaftlichen Interesse in der Pflicht, dies auch zu tun.

Friedhöfe in privater Trägerschaft sind vor diesem Hintergrund nicht notwendig.

Freie Gräber gibt es auf den bundesdeutschen Friedhöfen in ausreichender Zahl. Eine Ausweisung weiterer Friedhöfe ist derzeit nicht erforderlich, wenn man bedenkt, dass jetzt schon erhebliche Flächenüberschüsse bestehen. Jede weitere Friedhofsfläche ist mit erheblichen wirtschaftlichen Risiken (Gebührenaussfälle) verbunden.

2. Stärkere Gewichtung der Wertigkeiten des Friedhofs für die Allgemeinheit

Die sozialen und kulturellen Wertigkeiten der Friedhöfe für die Allgemeinheit sind als Wohlfahrtswirkungen für diese zu betrachten und somit nicht gebührenrelevant. Die Friedhöfe sind in ihrem Nutzen mit steuerfinanzierten Park- oder Grünanlagen vergleichbar. Teile der Friedhofsflächen (Grabflächen) werden durch die Nutzungsberechtigten gestaltet sowie gepflegt und darüber hinaus durch die Friedhofsgebühren mitfinanziert.

Häufig sind Friedhöfe die einzigen attraktiven Grünanlagen in einer Stadt.

Die Friedhöfe haben vielfältige Funktionen innerhalb einer Kommune, u.a. sind dies:

Die Friedhöfe als Einrichtungen der Daseinsvorsorge

- Friedhöfe bereit zu halten, ist eine ethische Verpflichtung, um Orte der Trauerbewältigung anzubieten; sie müssen dem würdigen Gedenken des /der Verstorbenen und einer angemessenen Trauer Raum bieten; sie müssen Gefühle zulassen und diese durch ihre spezifische Gestaltung ansprechen.
- Friedhöfe sind Einrichtungen der Daseinsvorsorge; sie dienen der öffentlichen Sicherheit und Ordnung und übernehmen Aufgaben der Gesundheitsvorsorge.
- Friedhöfe müssen der Anonymisierung des Todes und der Trauerkultur entgegen wirken und eine Sprachlosigkeit angesichts des Todes verhindern.
- Friedhöfe sind ein öffentliches Gut, das sich durch eine zukunftsgerichtete Planung laufend an die geänderten gesellschaftlichen Gegebenheiten und veränderten Lebensgewohnheiten anpassen muss.
- Friedhöfe dürfen nicht ausschließlich nach den Kategorien "Effizienz" und "Wirtschaftlichkeit" beurteilt werden, weil gerade die Wirtschaftlichkeit darunter leidet, wenn die Angehörigen und die Trauernden die Friedhöfe nicht mehr annehmen.

Die Friedhöfe als bezahlbare Wohlfahrtseinrichtungen

Der Tod ist als Teil des gemeindlichen Lebens zu begreifen. Der Tod darf nicht weiter aus der Kommunikation ausgeklammert werden. Die Würde des Menschen reicht über den Tod hinaus und muss geachtet werden.

Die dauerhaft garantierte Bereitstellung bezahlbarer Friedhöfe als Wohlfahrtseinrichtung für Alle muss deshalb das Ziel sein.

Die Friedhöfe als Teil des Ökosystems der Kommunen

Friedhöfe müssen als wichtiger Bestandteil des Ökosystems einer Kommune als wertvolle Grünanlagen mit einem hohen Potential an floristischer und faunistischer Artenvielfalt erkannt und durch geeignete Maßnahmen gefördert werden.

Insbesondere bedeutet dies:

- Verbesserung des Kleinklimas durch den Erhalt von Kaltluftschneisen
- Pflanzung von klimaangepassten Bäumen und Sträucher
- Erhalt des wertvollen Altbaumbestandes
- Erhalt von landschaftlich wertvollen (Biotop-) Strukturen
- Förderung von schützenswerten Pflanzen- und Tierarten z.B. durch
- Blumenwiesen (Insekten- und Artenvielfalt)
- Hecken/Vogelschutzgehölze
- Erhalt von Moose und Flechten

Fazit:

Die vielfältigen Wirkungen und Funktionen der Friedhöfe gehen weit über die Kernaufgabe als Bestattungsort hinaus. Deshalb sind Wohlfahrtswirkungen für die Allgemeinheit zu erhalten und entsprechend zu fördern.

3. Bildung von Netzwerken rund um den Friedhof

Durch die Friedhofsträger sollen Netzwerke mit allen Partnern, die den Friedhof mitgestalten, angestrebt werden. Wichtige Partner sind z.B. die politischen Vertreter, die Kirchen, die am Friedhof arbeitenden Gewerke bzw. deren Berufsverbände, Behörden und beteiligte Ämter sowie verschiedenste Institutionen und Dienstleister.

Bestattungsunternehmen, Friedhofsgärtner, Bildhauer und Steinmetzbetriebe, sowie die Kirchen erbringen wichtige Leistungen direkt auf unseren Friedhöfen. Die Möglichkeiten und die Angebote auf unseren Friedhöfen sind somit für die genannten Organisationen wichtige Rahmenbedingungen, die maßgeblichen Einfluss auf deren wirtschaftlichen bzw. gesellschaftlichen Erfolg haben.

Friedhofsträger müssen deshalb in eigenem Interesse ein gutes und konstruktives Miteinander erreichen, um die möglichen Synergieeffekte zu erschließen. Durch unterschiedlichste Kooperationen können

- für die Kundinnen und Kunden umfangreiche Angebotserweiterungen bei günstigsten Preis-/ Leistungsverhältnissen erreicht werden
- für die Gewerke sichere Arbeitsgrundlagen geschaffen und nachhaltig gesichert werden
- für die Friedhöfe hohe Auslastungen und konstante Nachfrage nach den angebotenen Leistungen und Produkten erzielt werden.

Wenn die Verantwortlichen der Friedhofsträger es schaffen, mit den Kirchen, Unternehmen und sonstigen Akteuren oder am Friedhof Beteiligten auf unterschiedlichsten Ebenen ein konstruktives Miteinander zu etablieren, sollte es möglich sein, ein an den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden orientiertes Angebot anzubieten.

Beispiele für Kooperationen und positiv wirkende Netzwerke

- Gründung von lokalen und überregionalen Vereinen zur Pflege von vorhandener Friedhofs- und Bestattungskultur
- Anbieten von Gemeinschaftsgrabfeldern mit gesamtgärtnerischer Anlage und Pflege
- Kooperationen im Bereich der Friedhofsplanung und -gestaltung
- Gemeinsames Ausrichten von Veranstaltungen wie z. B. Friedhofstage, Ausstellungen, Vorträge, Führungen
- Realisierung und Betreiben von Non-Profit-Einrichtungen wie z.B. Info-Center oder Angebote im Bereich der Trauerbegleitung
- Einrichten von regelmäßigen Gesprächskreisen wie z.B. der "Runde Tisch" mit den an den Friedhöfen beteiligten Gewerken
- Anbieten von Leistungspaketen auf den Friedhöfen
- Gemeinsame Öffentlichkeitsarbeit und Marketing-Maßnahmen

Fazit

Optimal funktionierende Netzwerke wirken sich positiv auf unsere Friedhöfe aus. Die Konzentration der jeweiligen Akteure auf die Kernkompetenzen und stärkere Fokussierung auf mögliche Kooperationen und Unterstützungen bringen allen Beteiligten große Vorteile und unseren Kundinnen und Kunden höherwertigere und preiswerte Angebote und Produkte.

4. Schaffung einer höheren Kundenorientierung

Friedhofsverwaltungen müssen als moderne Dienstleister am Markt agieren. Es ist dabei unabdingbar, sich mit aktuellen Entwicklungen zu beschäftigen; durch bedarfsorientierte Angebote sind Vorteile für alle Beteiligten zu erzielen.

Der Mensch mit seinen individuellen Bedürfnissen muss im Vordergrund stehen

Die Bedürfnisse und Wünsche der Kundinnen und Kunden sind vielschichtig und sollten im Rahmen der Möglichkeiten umgesetzt werden. Dazu bedarf es qualifizierter und engagierter Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter:

Ermittlung von Bedürfnissen und Wünschen

- Der direkte Kontakt zur Kundin / zum Kunden ist Voraussetzung für die Bedürfnisermittlung; dieser ist ortsunabhängig
- Informationsaustausch mit Beteiligten, wie Hinterbliebene und Gewerke (z.B. Bestatter, Steinmetze, Gärtner)
- Auswertung von Medienberichten und sonstigen Informationen (Druckmedien, Internet, Befragungen, Statistiken etc.)

Für die Kundin / den Kunden einsetzen

- Hilfe zur Trauerbewältigung durch speziell geschultes Personal
- Berücksichtigung der Werteorientierung der Gesellschaft, die regional unterschiedlich sein kann
- Einsatz moderner Medien (u.a Web-Präsens, online-Formulare, online-Bestattungskalender) als Standard

Liberalisierung der Friedhofssatzungen

- Beschränkung auf wesentliche und grundsätzliche Satzungs Vorgaben mit standardisierten Begriffen (Mustersatzung)
- Erweiterung der Entscheidungsbefugnisse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Rahmen der Satzungs Vorgaben

Neue Angebote machen

- Grabstätten mit pflegeleichten und pflegefreien Angeboten (z. B. verringerte Pflegefläche, Rasengräber, Baumgräber, Kolumbarien, Gemeinschaftsgräber)
- Großzügige Grabstätten und -lagen
- Vorsorge (Reservierung, Nutzungsrechte im Voraus)
- Themen-Grabfelder
- Komplettangebote von Bestattung bis Pflege
- Sechs-Tage –Woche
- Kundenfreundliche Beratungs- und Bestattungszeiten
- Grabpatenschaften für historische / erhaltenswerte Grabsteine und Grabstätten

Fazit

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Friedhofsverwaltung müssen "das Ohr an den Kunden" haben. Es gilt, die Bedürfnisse zu erkennen und der Kundschaft sowie den Hinterbliebenen zu vermitteln, dass man sich individuell um ihre Belange kümmert.

Um dieses umsetzen zu können, bedarf es einer liberalen Satzung und der Bereitschaft, flexibel auf die Wünsche der Kundschaft einzugehen.

Die Friedhofsverwaltung muss sich als moderner, aufgeschlossener und vor allem als fachlich kompetenter Dienstleister bei ihren Kundinnen und Kunden präsentieren.

5. Erfolgreiche Informations- und Öffentlichkeitsarbeit

Friedhöfe sind wichtige Bestandteile unseres Lebens, unserer Gesellschaft, unserer Kultur und unseres Grünsystems. Deshalb müssen die Friedhofsverwaltungen dieses wertvolle Gut bekannt machen, es erhalten und nach Möglichkeit immer weiter verbessern. Informations- und Öffentlichkeitsarbeit hat deshalb in den letzten Jahren einen immer größeren Stellenwert im Friedhofsbereich erlangt.

Möglichkeiten einer effektiven Öffentlichkeitsarbeit:

Führungen

- über verschiedene Friedhöfe
- zu Grabstätten- bzw. Grabmalgestaltung oder erhaltenswerten Grabstätten
- thematische Führungen (Grabsymbole, Flora und Fauna, bedeutende Persönlichkeiten etc.)
- durch das Krematorium

Vorträge

- in Altenheimen, Hospizen, bei Vereinigungen bzw. Vereinen
- bei Infoveranstaltungen für Kranken- und Altenpflegepersonal
- auf dem Friedhof

Internetpräsentation

- Darstellung der Friedhöfe
- Darstellung der Grabarten
- Infos zur Bestattungsvorbereitung
- Gebühren und Satzungsrecht
- Servicehinweise

Informationsmaterial

- Friedhofswegweiser
- Flyer zur Bestattungsvorbereitung, zu Grabarten, zum Krematorium, zum Bestattungsdienst, etc.
- "Kundenzeitschriften" (1-2 x jährlich, ggf. an alle Haushalte)

Veranstaltungen

- Aufführung von Theaterstücken, Kabarett, etc.
 - Lesungen
 - Konzerte
- auf dem Friedhof und/oder in Feierhallen

Pressemitteilungen

- über neue Angebote (z.B. Rasengräber, Baumgräber, Gemeinschaftsgräber, Grabmalpatenschaften)
- Neu- bzw. Umbauten von Gebäuden, insbesondere Feierhallen, Verabschiedungsräumen

Plakataktionen/Zeitungsanzeigen

- im öffentlichen Raum und bei gewerblichen Kunden (Litfasssäulen, Bus und Bahnen, Schaukästen, Aushänge)
- Anzeigen in Zeitungen und Stadtteilblättern
- Fahrzeug-Beschriftungen

Infozentrum

- Beratung durch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über alle Friedhofsbelange nach Möglichkeit unter Einbindung der verschiedenen am Friedhof beteiligten Gewerke

Begegnungs- und Informationsräume

- Einrichtung von geeigneten Räumen auf den Friedhöfen als Orte der Kommunikation und Information, ggf. mit Kaffee/Teeautomat
- Friedhofsmuseum

Tag des Friedhofs

- Jährliche Durchführung unter Einbindung aller am Friedhof Beteiligten (Friedhofsverwaltung, Kirchen, Gärtner, Bildhauer, Bestatter, etc.)
- Darstellung aller Angebote an Infoständen mit Vorträgen, Führungen, musikalischer Umrahmung usw., auch außerhalb der Friedhöfe

Fotowettbewerb

- Weitreichende thematische Bandbreite z.B. Skulpturen, Gräber, Kapellen, Situationen und Gesamtansichten, Traditionelles, Vergangenes oder Modernes, Flora und Fauna
- Auslobung von Preisen durch eine Jury und anschließender Ausstellung im öffentlichen Raum

Interne Öffentlichkeitsarbeit

- Friedhofsbezogene Themen in der Verwaltung kommunizieren
- Mitarbeiterzeitung
- Führungen
- Intranet
- CI/CD-Konzept

Fazit

Die aufgezeigten Möglichkeiten sollen bei Bürgerinnen und Bürgern, aber auch bei der Politik und Verwaltung das Interesse am Friedhof wecken. Je besser es gelingt, den Friedhof mit all seinen Aufgaben, Inhalten und Angeboten in der Gesellschaft darzustellen, umso selbstverständlicher bleibt der Friedhof Bestandteil des allgemeinen Lebens.