DIN EN 15017:2019-11 (D)

Bestattungsdienstleistungen - Anforderungen; Deutsche Fassung EN 15017:2019

Inhalt

Seite

Europäisches Vorwort 5
Einleitung 6
1 Anwendungsbereich 7
2 Normative Verweisungen 7
3 Begriffe 7
4 Ethische Werte 13
5 Qualifikation 13
5.1 Allgemeines 13
5.2 Bestatter 14
5.2.1 Verantwortlichkeiten 14
5.2.2 Qualifikation/Bewertung 14
5.2.3 Mindestausbildungseinheiten 15
5.3 Bestattungspersonal 15
5.3.1 Verantwortlichkeiten 15
5.3.2 Qualifikation/Bewertung 15
5.3.3 Ausbildungseinheiten 16
5.4 Einbalsamierung oder thanatopraktische Behandlung 16
6 Beratungsdienstleistungen 16
6.1 Voraussetzungen 16
6.2 Beratungs- und Trauergespräch 17
6.3 Beratung bezüglich der Trauerfeier 19
6.3.1 Nachrufe 19
6.3.2 Gedruckte und elektronische Anzeigen 19
6.3.3 Organisation der Trauerfeier 19
6.3.4 Trauerfeier mit geistlichem oder weltlichem Trauerredner 19
6.3.5 Musik 20
6.3.6 Betreuung und Hilfeleistung nach der Bestattung 20
6.4 Dienstleistungen und Kosten 20
6.5 Bestattungsvorsorgevertrag und dessen Finanzierung 21
6.5.1 Allgemeines 21
6.5.2 Vorgespräch 22
6.5.3 Beratung 22
6.5.4 Finanzierung 22
6.5.5 Vertragsabschluss 22
7 Bestattungseinrichtungen 23
7.1 Allgemeines 23
7.2 Räumlichkeiten und Bereiche 23
7.2.1 Allgemeines 23
7.2.2 Versorgungsraum 23
7.2.3 Kühlung/Tiefkühlung 24
7.2.4 Öffentlicher Bereich 25
7.2.5 Verwaltung 26
7.3 Ausrüstung und Arbeitsmaterialien 26
7.3.1 Bestattungsfahrzeuge 26
7.3.2 Ausrüstung für die Überführung verstorbener Personen 27

7.3.3 Hilfsmittel 29
7.3.4 Dekorationsmaterial 29
7.3.5 Bestattungsbezogene Dienstleistungen auf Friedhöfen 29
7.4 Persönliche Schutzausrüstung (PSA) 29
7.5 Abfallmanagement und Umwelt 29

8 Überführung verstorbener Personen oder sterblicher Überreste 30
8.1 Rückführung, Überführung und Transport 30
8.1.1 Allgemeines 30
8.1.2 Fernüberführung 31
8.1.3 Internationale Überführung eines Verstorbenen 31
8.1.4 Internationale Überführung von Kremationsasche 32
8.2 Überführungen im Auftrag öffentlicher Dienststellen 32

9 Verstorbenenversorgung 32
9.1 Allgemeines 32
9.2 Praktische Verfahren 33
9.2.1 Erste Maßnahmen 33
9.2.2 Einkleiden des Verstorbenen 33
9.2.3 Einsargung 33
9.2.4 Einbalsamierung/thanatopraktische Behandlung 34
9.2.5 Kosmetische Behandlung 34
9.2.6 Aufbahrung 34
9.3 Trauerfeier 35
9.4 Grabstelle (ausgenommen Kremationsasche) 36
9.4.1 Bestehendes Grab 36
9.4.2 Neues Grab 36
9.4.3 Grabdekoration 36
9.4.4 Seebestattung 37
9.5 Kremation 37
9.5.1 Allgemeines 37
9.5.2 Beisetzung der Asche 37
9.6 Exhumierung 38
9.6.1 Allgemeines 38
9.6.2 Exhumierung im Auftrag von Behörden 38
9.6.3 Exhumierung im Auftrag der Angehörigen 38

10 Online-Dienstleistungen 38
10.1 Allgemeines 38
10.2 Online-Bestattungsvermittler 38
10.3 Online-Bestattungsunternehmen 39
10.3.1 Allgemeines 39
10.3.2 Preis- und Produktinformationen 39
10.3.3 Dokumentation für den Kunden 39
10.4 Online-Bestattungsdienstleistungen 39
10.5 Bestattungsbezogene Online-Dienstleistungen 39
10.5.1 Allgemeines 39
10.5.2 Erstellen einer Gedenkseite 39
10.5.3 Online-Todesanzeige 40
10.5.4 Online-Spenden 40

11 Qualitätsmanagement 40
11.1 Allgemeines 40
11.2 Qualitätssicherung und Umgang mit Beschwerden 40
11.3 Qualitätsüberwachungssystem 41

12 Datenschutzrichtlinie 41

Anhang A (informativ) Fähigkeiten und Wissen für Bestatter und Bestattungspersonal 42
A.1 Allgemeines 42
A.2 Bestatter 42

A.2.1 Kenntnisse (theoretische Ausbildung) **42**
A.2.2 Kenntnisse (Ausführen/Operationalisieren) **42**
A.2.3 Kenntnisse (Beziehungen/Verhalten) **44**
A.3 Bestattungspersonal **44**
A.3.1 Kenntnisse (theoretische Ausbildung) **44**
A.3.2 Kenntnisse (Ausführen/Operationalisieren) **44**
A.3.3 Kenntnisse (Beziehungen/Verhalten) **45**

Anhang B (informativ) Leichenpass für Verstorbene oder Kremationsasche **46**

Anhang C (informativ) Ethische Regeln der International Cremation Federation (ICF) **47**

Anhang D (informativ) Mindestempfehlungen für die Nutzung von Särgen sowie Sargzubehör und Kremationsurnen **49**
D.1 Särge und Zubehör **49**
D.2 Kremationsurnen **49**

Anhang E (informativ) Gedenkseite **51**
E.1 Allgemeines **51**
E.2 Geschäftsbedingungen **51**

Anhang F (informativ) Ethik-Kodex der Europäischen Vereinigung für Bestattungsdienste (EFFS) **53**

Anhang G (informativ) A-Abweichungen **54**

Literaturhinweise **55**