

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