

e-Bestattung

Gespräch mit Andreas Schwarz, Inhaber, Allgemeine Bestattungs AG, Thun

Herr Schwarz, können Sie die Situation vor der Einführung von e-Bestattung schildern?

Während der Woche wurde direkt mit der Gemeinde Kontakt aufgenommen. Bei einem Todesfall am Wochenende musste man die Polizei anrufen, die einen Pikett-Dienst stellte und die Agenda verwaltete.

Was war der Nachteil an diesem System?

Vor der Einführung von e-Bestattung war es zum Teil komplizierter und aufwändiger einen Termin am Wochenende zu bekommen. Der Pikett-Dienst der Polizei war manchmal nicht direkt zu erreichen und man musste auf einen Rückruf warten. Das konnte bis zu einer Stunde dauern. In dieser Zeit hätte man bereits viele anschliessende Arbeiten erledigen können, z.B. Kondolenz-karten vorbereiten. Ein weiterer Nachteil war, dass es manchmal zu Doppelbelegungen gekommen ist, weil der Pikett-Dienst nicht richtig informiert war oder etwas falsch verstanden hatte. Es blieb in diesen Fällen nichts anderes übrig, als im letzten Moment in eine andere Kirche auszuweichen.

Was hat sich mit der Einführung von e-Bestattung geändert?

Unter der Woche kontaktiere ich die Gemeinde immer noch direkt via Telefon. Das ist einfacher und in vielen Fällen schneller. Von dem her hat sich wenig geändert. Aber vor allem am Wochenende bietet e-Bestattung enorme Vorteile. Als Bestatter bin ich heute nicht mehr abhängig vom Pikett-Dienst. Ich kann den Angehörigen sehr schnell mitteilen, an welchen Tagen und zu welchen Zeiten eine Bestattung möglich ist und kann diese selbst eintragen. Ich habe dadurch deutlich an Flexibilität und Unabhängigkeit gewonnen.

Wie beurteilen Sie die Bedienbarkeit des Systems?

Ich finde den Umgang mit e-Bestattung wirklich einfach, und das obwohl ich kein sehr geübter Computer-Anwender bin. Die Gebrauchsanweisung ist gut verständlich und schafft auch die letzten Schwierigkeiten aus dem Weg. Ich bin von Beginn weg und ohne viel Übung gut damit klar gekommen. Wichtig war auch, dass mir das System bereits beim ersten Gebrauch ein grosses Sicherheitsgefühl vermittelt hat. Es war beruhigend zu sehen, dass man nichts falsch oder sogar kaputt machen kann.

Inwiefern hat Sie Ihre Gemeinde unterstützt?

Die Gemeinde Steffisburg hat uns bei der Einführung des Systems sehr gut informiert und uns die Gebrauchsanweisung zugestellt. Bei Unklarheiten konnte man die Gemeinde zu jeder Zeit kontaktieren oder für eine Schulung vorbeigehen. Ich habe gerne von diesem Angebot profitiert.

Wie oft nutzen Sie e-Bestattung?

Das kommt natürlich stark darauf an, wie viele Todesfälle am Wochenende eintreten. Nur in diesem Fall nutze ich das System aktiv und nehme eine Reservation vor. Aber auch unter der Woche kann ich von e-Bestattung Gebrauch machen. So kann ich den Angehörigen unmittelbar mitteilen, ob der gewünschte Termin noch frei ist oder nicht.

Wo sehen Sie für sich persönlich den grössten Nutzen durch e-Bestattung?

Der grösste Vorteil für die Bestatter liegt sicherlich in der grösseren Flexibilität und Unabhängigkeit am Wochenende. Durch den Einsatz von e-Bestattung können zahlreiche Leerläufe vermieden werden, die früher unausweichlich waren. Oft fanden mehrere Telefonate mit dem Pikett-Dienst auf der einen Seite und dem Pfarrer auf der anderen Seite statt, bis man sich auf einen Termin einigen konnte. Das liegt natürlich in niemandem Interesse. Mit e-Bestattung konnten hier grosse Verbesserungen erzielt werden. Was ich zudem sehr praktisch finde ist, dass man Einträge auch wieder löschen kann und sieht, welcher Bestatter den Eintrag vorgenommen hat. Dadurch kann ein Missbrauch des Systems verhindert werden und die Gemeinde ihre Kontrollfunktion wahrnehmen.