

„Wie erkenne ich einen qualitätsbewussten Bestatter?“

fragen Betroffene im Trauerfall. Sicherheit bietet das Markenzeichen des Bundesverbandes Deutscher Bestatter e.V. Das Qualitätssiegel garantiert Angehörigen eine qualitativ hochwertige Beratung und Betreuung, denn die Markenzeichenbetriebe erfüllen strenge Qualitätskriterien.

Das Markenzeichen des Bundesverbandes blickt auf eine mehr als 50-jährige Tradition zurück. Erstmals wurde es 1952 an Bestatter verliehen, die über eine spezielle Qualifikation verfügten. Stetig wurde das Niveau der Voraussetzungen für die Führung des Markenzeichens angehoben. Heute ist es erforderlich, neben einer abgeschlossenen Ausbildung zur Bestattungsfachkraft, zum Geprüften Bestatter oder Bestattermeister besondere persönliche, fachliche und betriebliche Voraussetzungen zu erfüllen, damit das Markenzeichen geführt werden darf. Dies garantiert eine fachlich einwandfreie Dienstleistung zu fairen und angemessenen Preisen.

Aufgrund des eigenen hohen Anspruchs der Bestatter an ihre Dienstleistung und dem Bestreben nach kontinuierlicher Qualitätsverbesserung führte der Bundesverband 2009 eine weitere Voraussetzung für die Führung des Markenzeichens ein – die Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2008. Diese Zertifizierung ist der weltweit bekannteste Standard für Qualitätskontrolle und Managementsysteme. Mit der Übergabe der Zertifizierungsurkunde durch ein Tochterunternehmen des TÜV Rheinland wurden etwa 1.000 Markenzeichenbetriebe im Verbund zertifiziert.

All diese Betriebe haben ein Qualitätsmanagementsystem eingeführt und unterliegen einer ständigen Kontrolle durch unabhängige Prüfer. Die Zertifizierung ist besonders hochwertig und für die Auswahl des Bestatters aussagekräftig, weil sie nicht nur die DIN EN ISO 9001:2008, sondern auch die DIN EN 15017 - Bestattungsdienstleistungen - und die Satzung zum Markenzeichen des Bundesverbandes Deutscher Bestatter e. V. zugrunde legt.

Beispielsweise ist das Markenzeichen-Unternehmen verpflichtet, sein Personal regelmäßig zu schulen, die Angehörigen durch die unaufgeforderte Erteilung eines Kostenvoranschlages transparent und offen über entstehende Kosten zu informieren oder empfangene Gelder im Rahmen von Bestattungsvorsorgen verzinslich und getrennt vom Betriebsvermögen anzulegen.

Angehörige eines Trauerfalles und Vorsorgende können sicher sein, dass sie bei einem Bestatter, der das Markenzeichen führt und zertifiziert ist, eine qualitativ hochwertige Beratung und Betreuung erhalten.

Die Markenzeichenbetriebe findet man auf der Seite www.bestatter.de.