



Stadt  
Offenburg

## Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

014/19

Beschluss	
Nr.	vom
wird von StSt OB-Büro ausgefüllt	

Dezernat/Fachbereich:  
Technische Betriebe  
Offenburg

Bearbeitet von:  
Beathalter, Reno  
Jäger, Hans-Jürgen

Tel. Nr.:  
9276-217

Datum:  
16.01.2019

1. **Betreff:** Friedhofskultur Offenburg - Organisatorische Änderungen in der Friedhofsverwaltung

2. Beratungsfolge:	Sitzungstermin	Öffentlichkeitsstatus
1. Technischer Ausschuss	18.02.2019	öffentlich

### **Beschlussantrag (Vorschlag der Verwaltung):**

Der Technische Ausschuss nimmt die Vorschläge zu den organisatorischen Änderungen der Friedhofsverwaltung zur Kenntnis und beschließt, das Konzept zur Neuorganisation der Friedhofsverwaltung umzusetzen.

# Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

014/19

Dezernat/Fachbereich:  
Technische Betriebe  
Offenburg

Bearbeitet von:  
Beathalter, Reno  
Jäger, Hans-Jürgen

Tel. Nr.:  
9276-217

Datum:  
16.01.2019

---

Betreff: Friedhofskultur Offenburg - Organisatorische Änderungen in der Friedhofsverwaltung

---

## Sachverhalt/Begründung:

### I. Sachverhalt / Begründung

In der letzten Beschlussvorlage (Nr. 120/18, TA am 07.11.2018) wurde über die Entwicklung des Weingartenfriedhofs berichtet. Aufbauend auf diesen Bericht werden die angekündigten organisatorischen Änderungen innerhalb der Friedhofsverwaltung aufgezeigt und zur Beratung vorgelegt.

Auslöser für diese Überlegungen waren einerseits die jährlich anfallenden Überstunden in der Friedhofsverwaltung und andererseits die sich ändernden Rahmenbedingungen. Um das Dienstleistungsangebot auf den Offenburger Friedhöfen dem aktuellen Zeitgeist und den allgemeinen technischen Entwicklungen anzupassen, wurden Abläufe und Prozesse untersucht und optimiert.

Zielsetzung war es, das Dienstleistungsangebot in seiner Qualität zu optimieren und das Friedhofspersonal unter Nutzung aktueller technischer Möglichkeiten und organisatorischer Anpassungen von Routineaufgaben zu entlasten. Regelmäßig angefallene Überstunden sollen sich so - zukünftig zumindest - reduzieren. Insgesamt soll eine effizientere Verwaltung und bessere Servicequalität erreicht werden.

Um den zeitaktuellen Ansprüchen und Bedürfnissen der externen und internen Ansprechpartner zu entsprechen, wurden zeitlich abgestufte organisatorische Änderungen in der Friedhofsverwaltung erarbeitet. Dabei wurden einerseits die Wünsche und Anforderungen aus Sicht der Kunden und andererseits die Anforderungen aus Sicht der Gewerbetreibenden näher betrachtet.

### II. Aufgabenfelder und Handlungsansätze der Friedhofsverwaltung

Die folgenden Aufgabenfelder wurden analysiert und Handlungsoptionen gemeinsam mit den Beschäftigten der Friedhofsverwaltung erarbeitet.

#### II.1 Übernahme von Verstorbenen

Die Übernahme von Verstorbenen aus der Obhut der Bestatter erfolgt bislang innerhalb der Öffnungszeiten persönlich durch die Mitarbeiter und außerhalb der Öffnungszeiten durch das Bereitschaftspersonal des Friedhofs. Zukünftig soll den ortsansässigen Bestattungsinstituten - unabhängig vom Bereitschaftsdienst des Friedhofs - die Möglichkeit geboten werden, Verstorbene auf den Offenburger Friedhöfen anzuliefern. Dieser Wunsch besteht von Seiten der Bestattungsinstitute schon länger. Da die technischen Voraussetzungen bislang nicht vorhanden waren, konnte dieser Möglichkeit der eigenständigen Überführung bislang nicht nachgekommen werden. In einigen Städten - auch in vergleichbarer Größe wie Offenburg - ist dies bereits umgesetzt.

# Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

014/19

Dezernat/Fachbereich: Technische Betriebe Offenburg	Bearbeitet von: Beathalter, Reno Jäger, Hans-Jürgen	Tel. Nr.: 9276-217	Datum: 16.01.2019
---	---	-----------------------	----------------------

---

Betreff: Friedhofskultur Offenburg - Organisatorische Änderungen in der Friedhofsverwaltung

---

Das Personal des Friedhofs wird damit entlastet, Bereitschaftseinsätze mit Ausnahme von Not- und Kripofällen sowie die kostenpflichtigen Zuschlagszeiten für die Bürger entfallen somit.

Die Gebäudetechnik zur Überwachung, Schließtechnik und Dokumentation muss hierzu entsprechend nachgerüstet werden. Zu berücksichtigen ist dabei, dass ab dem Zeitpunkt der Überführung das „Totenfürsorgerecht“ der Friedhofsverwaltung obliegt. Die Nachrüstung auf dem Weingartenfriedhof soll im Laufe des Jahres erfolgen, anschließend sollen die Leichenhallen auf den Ortschaften folgen. Es sind Mittel in Höhe von 18 TEUR im Wirtschaftsplan 2019 eingestellt. Die erste Kostenberechnung endet bei 23 TEUR. Der fehlende Betrag wird aus der Deckungsreserve der Betriebsleitung ergänzt.

## II.2 Abschiednahme von Verstorbenen

Regelmäßig besteht der Wunsch der Angehörigen, der Bekannten und der Freunde, noch vor der Bestattung Abschied vom Verstorbenen zu nehmen. Das bedeutet, dass Mitarbeiter der Friedhofsverwaltung die Angehörigen zu den Aufbahrungsräumen begleiten, vereinzelt ist eine dauerhafte Präsenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erforderlich. Die Aufbahrungsräume sind nach der Abschiednahme wieder zu verschließen. Bisher ist dies nur zu den allgemeinen Öffnungszeiten, einschließlich samstags von 10:00 bis 12:00 Uhr, möglich. An Feiertagen wurden zusätzliche Öffnungszeiten angeboten. Abschied nehmen mit einer maximalen Unterbrechung von einem Tag (Sonn- oder Feiertag) war durch diese Lösung gewährleistet.

Für die Mitarbeiter der Verwaltung ist dies ein sehr zeitaufwendiger Vorgang, bei dem es oft zu einer erheblichen zeitlichen Beeinträchtigung des sonstigen Tagesgeschäfts kommt.

Angehörige sollen künftig „eigenständig“, ohne direkte Beteiligung von Mitarbeitern der Friedhofsverwaltung, von ihren Verstorbenen Abschied nehmen können, wären somit zeitlich flexibel und könnten auch am Wochenende Abschied nehmen. Der Zeitrahmen für das Abschiednehmen wird zeitlich limitiert, vorgesehen ist der Zeitraum von Montag bis Sonntag zwischen 8.00 und 20.00 Uhr. Hierzu erhalten die Angehörigen gegen Registrierung und eine Kautionshöhe von 30 EUR eine Berechtigungskarte. Mit dieser Karte haben sie Zutritt zur Leichenhalle und zum Aufbahrungsräum. Nach Rückgabe der Karte erhalten die Angehörigen die Kautionshöhe erstattet. Bei Kartenverlust kann die Karte gesperrt werden. Die Kautionshöhe deckt die Kosten der Karten.

# Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

014/19

Dezernat/Fachbereich: Technische Betriebe Offenburg	Bearbeitet von: Beathalter, Reno Jäger, Hans-Jürgen	Tel. Nr.: 9276-217	Datum: 16.01.2019
---	---	-----------------------	----------------------

---

Betreff: Friedhofskultur Offenburg - Organisatorische Änderungen in der Friedhofsverwaltung

---

Für die Mitarbeiter der Friedhofsverwaltung ergibt sich eine wesentliche zeitliche Entlastung. Die Gebäudetechnik für den Zutritt, die Überwachung und die Beleuchtung basiert auf den Anforderungen für die Übernahme von Verstorbenen. Für die Umsetzung und Finanzierung gilt das unter Punkt 2.1 aufgeführte.

## II.3 Vergabe von Bestattungsterminen

Die Vergabe der Bestattungstermine erfolgt in Abstimmung mit den Angehörigen, den Bestattungsinstituten und den Kirchen in persönlichem bzw. telefonischem Kontakt. Oft war auch eine Terminkoordinierung an Samstagen und den zusätzlichen Bürozeiten an Feiertagen erforderlich. Durch eine „Online-Terminvergabe“ - ähnlich wie bei Kartenreservierungen oder Terminreservierungen für Trauungen - sollen zukünftig auch Bestattungen online reserviert werden. Somit sind die Kunden bzw. Bestatter in der Lage, auch außerhalb der Präsenzzeiten der Friedhofsverwaltung Bestattungstermine zu reservieren. Gewisse Beschränkungen gelten für Bestattungen an Freitagen, da diese sehr „beliebt“ sind und nur beschränkte Kapazitäten zur Verfügung stehen. Somit kann das Dienstleistungsangebot ausgebaut und verbessert werden. Gleichzeitig können die Präsenzzeiten der Verwaltungsmitarbeiter an Samstagen und Feiertagen entfallen.

Die technischen Voraussetzungen sind in Teilen vorhanden, die Umsetzung wird aktuell vorbereitet und soll spätestens bis Ende 2019 abgeschlossen werden.

## II.4 Grabberatungen

### Grabberatungen - individuell

Der Beratungsaufwand aufgrund des vielschichtigen Bestattungsangebots hat in den vergangenen Jahren zugenommen. Auch dauern die Beratungsgespräche in der Regel etwas länger. Bei den täglichen Grabberatungen anlässlich eines aktuellen Sterbefalls kommt es regelmäßig zu Störungen, u. a. durch Telefon, Besucher oder durch andere Unterbrechungen. Um auch hier eine angemessene pietätvolle Beratung zu gewährleisten, sind sowohl bedarfsgerechte Servicezeiten für die Beratung als auch entsprechende Räumlichkeiten notwendig. Deshalb ist es wichtig, dass für die Angehörigen, Gewerbetreibenden und für sonstige Kunden ein Ansprechpartner zur Verfügung steht. Das heißt, eine Beratung soll möglichst „störungsfrei“ erfolgen, trotzdem steht ein Ansprechpartner der Friedhofsverwaltung für das „Tagesgeschäft“ zur Verfügung.

Durch die Definition von Servicezeiten können die Aufgaben der Grabvergabe und eine zeitnahe verwaltungstechnische Abarbeitung strukturierter und innerhalb der vorgegebenen Arbeitszeiten deutlich effizienter abgewickelt werden.

# Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

014/19

Dezernat/Fachbereich: Technische Betriebe Offenburg	Bearbeitet von: Beathalter, Reno Jäger, Hans-Jürgen	Tel. Nr.: 9276-217	Datum: 16.01.2019
---	---	-----------------------	----------------------

Betreff: Friedhofskultur Offenburg - Organisatorische Änderungen in der Friedhofsverwaltung

Ergänzend soll ein „Dienstleistungsabend - Donnerstag bis 18.00 Uhr“ eingeführt werden.

Für „planbare“ Grabberatungen sind analog zur Vergabe von Bestattungsterminen Online-Terminreservierungen möglich.

## **Grabberatungen - allgemein**

Die turnusgemäßen öffentlichen Grabberatungstermine im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit - auch auf den Ortsteilfriedhöfen - werden fortgeführt. Sie finden jährlich auf dem Weingarten- und Waldbachfriedhof sowie - nach Absprache mit den Ortsverwaltungen - in den Ortsteilen statt. Das Interesse an diesen Veranstaltungen ist groß und bestätigt die Notwendigkeit dieses Angebots.

## **II.5 Veränderungen im Grabmalgenehmigungsverfahren**

Beim Grabmalgenehmigungsverfahren ist zukünftig neben der Gestaltung auch die Standsicherheit / Fundamentierung der Grabanlage zu prüfen. Des Weiteren ist das aktuell angewandte Grabmalgenehmigungsverfahren in vielen Punkten lückenhaft und nicht rechtssicher. In den einschlägigen Fachzeitschriften wird seit einiger Zeit empfohlen, auf ein anderes - rechtssichereres - Verfahren zu wechseln.

Historisch bedingt werden die Grabmale bislang überwiegend in den Ortsteilen genehmigt. Die Friedhofsverwaltung hat das neue Verfahren deshalb allen Ortsverwaltungen vorgestellt. Die Neuregelung des Grabmalgenehmigungsverfahrens soll im Zuge der nächsten Satzungsänderung, voraussichtlich zum 01.01.2020, umgesetzt werden. Das „neue“ Genehmigungsverfahren verursacht nach der aktuellen Einschätzung einen zeitlichen Mehraufwand von rd. 30 Minuten. Bei ca. 160 Grabmalgenehmigungen entspricht dies einem jährlichen Gesamtaufwand von rd. 80 Stunden pro Jahr. Ob dieser Mehraufwand im Zuge der Prozessoptimierung eingespart werden kann, ist derzeit noch offen und muss geprüft werden. Dies kann aber erst nach Umsetzung der organisatorischen und technischen Maßnahmen erfolgen.

## **II.6 Friedhofsinformationssystem**

Viele persönliche Anfragen während der Öffnungszeiten betreffen Informationen über den Ort der Bestattung bzw. die Grablage. Da diese Informationen im Friedhofsinformationssystem (FIM) aktuell verfügbar sind, soll auf dem Weingartenfriedhof ein entsprechendes Informationsterminal installiert werden. An diesem Terminal kann dann jeder Friedhofsbesucher sehr einfach und schnell ermitteln, wo sich das Grab der oder des Verstorbenen befindet. Dieses Auskunftsterminal soll voraussichtlich im Jahr 2020 installiert werden. Gegebenenfalls sollen diese Informationen auch per Internet verfügbar gemacht werden. Dies ist noch mit dem Datenschutzbeauftragten abzustimmen. Die Kosten belaufen sich je nach Ausführung und Standort zwischen 4 TEUR und 10 TEUR. Die Mittel werden im Wirtschaftsplan 2020 bereitgestellt.

# Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

014/19

Dezernat/Fachbereich:  
Technische Betriebe  
Offenburg

Bearbeitet von:  
Beathalter, Reno  
Jäger, Hans-Jürgen

Tel. Nr.:  
9276-217

Datum:  
16.01.2019

Betreff: Friedhofskultur Offenburg - Organisatorische Änderungen in der Friedhofsverwaltung

## III. Zusammenfassung der technischen und organisatorischen Änderungen

Die Optimierungsansätze werden in nachfolgender Tabelle kurz erläutert:

Thema:	Maßnahme:	Ergebnis:
<b>Umsetzungsstufe 1</b>	(sofort)	
Annahme von Verstorbenen	Eigenständige Übergabe von Verstorbenen an die Friedhofsverwaltung  Technische und organisatorische Anpassungen notwendig <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schließsystem</li> <li>• Videosystem</li> <li>• Beleuchtung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entlastung der Mitarbeiter der Friedhofsverwaltung</li> <li>• Wegfall von Bereitschaftseinsätzen / Einsatzzeiten an Samstagen und Feiertagen</li> <li>• Wegfall von Bereitschaftskosten für Bürger</li> <li>• Einsatzzeiten beschränken sich nur noch auf Not- und Kripofälle</li> </ul>
Abschiednahme	Angehörige sollen unabhängig von der Verwaltung innerhalb eines vorgegeben Zeitrahmens von ihren Verstorbenen Abschied nehmen können  Technische und organisatorische Anpassungen notwendig <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schließsystem</li> <li>• Videosystem</li> <li>• Beleuchtung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entlastung der Mitarbeiter der Friedhofsverwaltung</li> </ul>
<b>Umsetzungsstufe 2</b>	(bis Ende 2019)	
Bestattungstermin	Terminvergabe über Onlinekalendar auch außerhalb der Servicezeiten Technische und organisatorische Anpassungen notwendig  EDV-Anwendung umsetzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entlastung der Mitarbeiter der Friedhofsverwaltung</li> <li>• Servicezeiten an Samstagen und Feiertagen nicht mehr erforderlich</li> </ul>
Grabberatungstermine Allgemeine Beratungstermine	Terminvergabe vorab möglichst telefonisch anmelden, ergänzend auch online ermöglichen Fernzugriff Terminkalender Technische und organisatorische Anpassungen notwendig EDV-Anwendung umsetzen	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entlastung der Mitarbeiter der Friedhofsverwaltung</li> <li>• Keine Störungen durch Publikum, Telefon etc.</li> <li>• Bessere Planung für Verwaltung</li> </ul>

# Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

014/19

Dezernat/Fachbereich:  
Technische Betriebe  
Offenburg

Bearbeitet von:  
Beathalter, Reno  
Jäger, Hans-Jürgen

Tel. Nr.:  
9276-217

Datum:  
16.01.2019

Betreff: Friedhofskultur Offenburg - Organisatorische Änderungen in der Friedhofsverwaltung

Telefonanlage	Separate Servicenummer für Gewerbetreibende (Bestatter, Steinmetze, Gärtner)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trennung von Publikum und Gewerbetreibenden</li> <li>Entlastung der Mitarbeiter der Friedhofsverwaltung</li> </ul>
Gesonderter Zugang zur Verwaltung	Separater Zugang für Gewerbetreibende Bauliche Maßnahme	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trennung der „Kunden- gruppen“</li> <li>Verbesserung der Servicequalität für Gewerbetreibende</li> </ul>
Umsetzungsstufe 3	(2020 ff.)	
Zufahrt Friedhof	Schranke mit Gegensprechanlage / Kamera RFID Technologie zur Zutrittskontrolle	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bessere Kontrolle</li> <li>Reduzierung Fahrverkehr auf dem Friedhof</li> </ul>
Grabauskünfte	Bürger wünschen Grabauskünfte	<ul style="list-style-type: none"> <li>Info-Terminal für selbständige Grabsuche</li> <li>Web-Auskunftssystem Aufbau eines Wegweisungssystems auf dem Friedhof</li> </ul>

## IV. Fazit

Die vorgenannten Maßnahmen sollen ab sofort und sukzessive umgesetzt werden.

### Aus Kundensicht

Durch die Nutzung von Online-Reservierungen sind Bestattungs- und Beratungstermine jederzeit unabhängig von den Öffnungszeiten buchbar.

Trennung der „Zielgruppen“ Kunden und Gewerbetreibende. Weniger Störungen im Betriebsablauf sollen die Effizienz und die Qualität verbessern. Eine persönliche Betreuung für aktuelle Sterbefälle wird sichergestellt.

Für die Gewerbetreibenden verbesserte Erreichbarkeit der Friedhofsverwaltung.

### Aus Sicht der Beschäftigten

Durchgängig sollen bedarfsgerechte Servicezeiten angeboten werden! Mit einer zukunftsorientierten Arbeitszeitgestaltung und im Hinblick auf den Wandel der Anforderungen sollen auch die Interessen der Beschäftigten in Einklang gebracht werden. Dabei sind die bestehenden gesetzlichen bzw. arbeits- und tarifrechtlichen Bestimmungen zu berücksichtigen.

# Beschlussvorlage

Drucksache - Nr.

014/19

Dezernat/Fachbereich:

Technische Betriebe

Offenburg

Bearbeitet von:

Beathalter, Reno

Jäger, Hans-Jürgen

Tel. Nr.:

9276-217

Datum:

16.01.2019

---

Betreff: Friedhofskultur Offenburg - Organisatorische Änderungen in der Friedhofsverwaltung

---

Das Konzept wurde mit dem Personalrat abgestimmt. Wünsche und Anregungen der Gewerbetreibenden sind ebenfalls berücksichtigt.

Zur Sicherstellung der Servicequalität in allen Belangen, sollen die geänderten Öffnungszeiten (Servicezeiten und Sprechzeiten) bereits zum 01.03.2019 eingeführt werden.

Sobald die technischen und organisatorischen Anpassungen (Abschiednahme und eigenständige Buchung eines Bestattungstermins) vollzogen sind, werden an Samstagen und Feiertagen keine Mitarbeiter der Friedhofsverwaltung mehr präsent sein.

## Anlage

Öffnungs- bzw. Servicezeiten der Friedhofsverwaltung