

FAQ zum Netzwerk „Qualifizierte Bestatter“

Wer betreibt das Netzwerk „Qualifizierte Bestatter“?

Die Aeternitas Service GmbH, Königswinter, ist die Betreiberin des Netzwerkes „Qualifizierte Bestatter“ und der Vertragspartner für die teilnehmenden Betriebe. Die Aeternitas Service GmbH stellt die Internetpräsenz des Netzwerkes zur Verfügung.

Das Netzwerk wird vom Verein Aeternitas e.V. unterstützt, welcher das Netzwerk bei Verbraucheranfragen empfiehlt und in seine Öffentlichkeitsarbeit einbezieht.

Wie wird mein Betrieb Teilnehmer im Netzwerk „Qualifizierte Bestatter“?

Als Netzwerk-Betrieb muss Ihr Betrieb die unten genannten Qualitätskriterien erfüllen. Sie unterzeichnen den Aufnahmeantrag und senden diesen nebst den Qualitätsnachweisen (bei ISO-zertifizierten Betrieben reicht eine Kopie des Zertifikats) an die Aeternitas GmbH zurück. Nach erfolgreicher Prüfung der Qualitätsnachweise, wird Ihnen der Vertrag von der Aeternitas GmbH bestätigt. Dann sind Sie Netzwerk-Betrieb.

Wo finde ich den Antrag und das Reglement?

Alle Unterlagen (Antrag, Reglement) können Sie unter folgendem Link herunterladen:
<http://www.gute-bestatter.de/inhalt/bestatterseite>

Welche Anforderungen muss mein Betrieb erfüllen?

Folgende Qualitätskriterien muss jeder Betrieb erfüllen, um in das Netzwerk aufgenommen zu werden:

Qualitätskriterium	Nachweis durch:
1. Der Betrieb wird verantwortlich durch ausgebildete bzw. berufserfahrene Fachkräfte geführt.	Zeugnis kopie, Lebenslauf
2. Es gilt die offene Preisauszeichnung der angebotenen Leistungen und Produkte.	Kopie der Preisliste (ggf. Auszug), Fotos
3. Jedem Kunden wird im Anschluss an ein Beratungsgespräch unaufgefordert ein detaillierter, schriftlicher Kostenvoranschlag ausgehändigt.	Muster
4. Jedem Kunden wird nach Abschluss des Bestattungsfalles eine detaillierte Rechnung vorgelegt, die mit dem Kostenvoranschlag vergleichbar ist.	Muster
5. Zur Qualitätssicherung wird über jeden Bestattungsfall eine umfassende, detaillierte Ablaufdokumentation angefertigt.	Muster; Kurzbeschreibung oder Zertifikat bei angewendetem Qualitätsmanagementsystem
6. Interessenten können sich über eine Internetpräsenz des Betriebes hinreichend vorab informieren. Der Auftritt im Internetangebot des Netzwerkes wird jederzeit auf aktuellen Stand gehalten.	Domain des eigenen Auftritts; wird zugesagt
7. Das Erscheinungsbild des Betriebes einschließlich der Schaufenster entspricht gehobenen Vorstellungen.	Foto von Außenansicht, Beratungsraum etc.
8. Eine Sarg- und Urnenausstellung mit Modellen verschiedener Preisklassen ist vorhanden.	Foto des Ausstellungsraums
9. Der Betrieb stellt einen 24-Stunden-Service mit persönlicher Ansprache sicher.	wird zugesagt
10. Der Betrieb ist fachlich und personell in der Lage, die Kunden sowohl über traditionelle als auch moderne Bestattungsformen fachgerecht zu informieren und diese auch zu organisieren.	wird zugesagt
11. Bei Beschwerdefällen bemüht sich der Betrieb deutlich, ernsthaft und in angemessener Zeit um eine Klärung.	wird zugesagt
12. Im Falle eines Konfliktes mit einem Kunden akzeptiert der Betrieb Aeternitas e.V. als Schlichter und stellt alle Informationen zur Verfügung, die zur Klärung des Sachverhaltes erforderlich sind. Die Zustimmung des Kunden wird vorausgesetzt.	wird zugesagt

Was nützt mir eine Teilnahme im Netzwerk „Qualifizierter Bestatter“?

Als Teilnehmer im Netzwerk „Qualifizierter Bestatter“ werden Sie von Aeternitas e.V. bei Verbraucheranfragen aus Ihrer Region empfohlen und eine Darstellung Ihres Betriebs wird auf der Webseite des Netzwerk „Qualifizierter Bestatter“ online geschaltet. Darüber hinaus erhalten Sie eine Urkunde sowie eine Thekenaufsteller zur Darstellung ihrer Mitgliedschaft sowie Pressetexte für die Pressearbeit vor Ort.

Wie kann ich die Qualität meines Betriebs besonders darstellen?

Über die Icons im Aeternitas-Markenzeichen stellt jeder Betrieb seine Merkmale dar. Die Icons können zusätzlich im Text spezifisch erläutert werden. Betriebe, die sich freiwillig einer Betriebsprüfung unterziehen und ISO-zertifizierte Betriebe erhalten dafür ein eigenes Icon im Markenzeichen.

Was kostet die Teilnahme am Netzwerk „Qualifizierter Bestatter“?

Die Teilnahme kostet jährlich einen nach Betriebsgröße gestaffelten Beitrag, den Sie per Selbsteinschätzung festsetzen. Die Kosten bewegen sich zwischen 150,- Euro und 800,- Euro pro Jahr zzgl. MWSt., abhängig von der Betriebsgröße. Der Kostenbeitrag ist wie folgt gestaffelt:

bis zu 200 Bestattungen/Jahr:	150,- EUR
201-300 Bestattungen/Jahr:	250,- EUR
301-400 Bestattungen/Jahr	350,- EUR
401-500 Bestattungen/Jahr:	450,- EUR
501-600 Bestattungen/Jahr:	550,- EUR
601-700 Bestattungen/Jahr:	650,- EUR
701-800 Bestattungen/Jahr:	750,- EUR
über 800 Bestattungen/Jahr:	800,- EUR

zuzüglich der jeweils gültigen MWSt.

Die **freiwillige Betriebsbesichtigung** zur Kontrolle der Qualitätsmaßnahmen und -kriterien kostet **500,00 Euro zzgl. MWSt. und Fahrtkosten**. Bei ISO-zertifizierten Betrieben ist die Betriebsbesichtigung durch das jährliche Audit abgedeckt. Betriebsbesichtigungen werden in der Regel durch die *proxi.gmbh* durchgeführt (siehe unten).

Entstehen für mich weitere Kosten?

Nein. Weitere Kosten entstehen nicht. Das Listing sowie die Internetpräsenz im Netzwerk sind im jährlichen Beitrag enthalten. Bestattungsaufträge, die über das Netzwerk zustande kommen, sind provisiions- und gebührenfrei. Kontakte kommen direkt, ausschließlich und unmittelbar zwischen den interessierten Verbrauchern und dem jeweiligen Betrieb zustande.

Vorsorgeverträge, Versicherungen oder ähnliche Angebote werden durch den Netzwerkbetreiber ausdrücklich nicht angeboten oder vermittelt.

Kooperationspartner des Netzwerks

Die *proxi.gmbh* ist ein Beratungsunternehmen für Qualitätsmanagement mit Sitz in Köln und unterstützt das Netzwerk als fachlicher Partner der Aeternitas GmbH. Die *proxi.gmbh* ist unter der Telefonnummer 0221/28356-0 zu erreichen.

Aeternitas e.V., die gemeinnützige, bundesweit tätige Verbraucherinitiative Bestattungskultur, informiert und berät in allen organisatorischen, rechtlichen und finanziellen Angelegenheiten rund um den Trauerfall, damit jeder alle notwendigen Entscheidungen rechtzeitig selbst treffen kann. Darüber hinaus fördert Aeternitas die zeitgemäße und bürgerfreundliche Weiterentwicklung der Bestattungskultur. Der Verein hat bundesweit über 50.000 Mitglieder.