

Geregistreeerde Belgische norm

NBN EN 15017

1e uitg., januari 2006

Normklasse: S 60

Begrafenisdiensten - Eisen

Services de pompes funèbres - Exigences

Funeral Services - Requirements

Toelating tot publicatie: 30 november 2005

Deze Europese norm EN 15017:2005 heeft de status van een Belgische norm.

Deze Europese norm bestaat in drie officiële versies (Duits, Engels, Frans).



Belgisch instituut voor normalisatie (BIN), vereniging zonder winst oogmerk
Brabançonnelaan 29 - 1000 BRUSSEL - telefoon: 02 738 01 12 - fax: 02 733 42 64
e-mail: info@bin.be - BIN Online: www.bin.be - prk. 000-0063310-66

*norme belge
enregistrée*

NBN EN 15017

1e éd., janvier 2006

Indice de classement: S 60

Services de pompes funèbres - Exigences

Begräfnisdiensten - Eisen

Funeral Services - Requirements

Autorisation de publication: 30 novembre 2005

La présente norme européenne EN 15017:2005 a le statut d'une norme belge.

La présente norme européenne existe en trois versions officielles (allemand, anglais, français).



Institut belge de normalisation (IBN), association sans but lucratif
avenue de la Brabançonne 29 - 1000 BRUXELLES - téléphone: 02 738 01 12 - fax: 02 733 42 64
e-mail: info@ibn.be - IBN Online: www.ibn.be - CCP. 000-0063310-66

ICS 03.080.30

Deutsche Fassung

Bestattungs-Dienstleistungen - Anforderungen

Funeral Services - Requirements

Services de pompes funèbres - Exigences

Diese Europäische Norm wurde vom CEN am 29. August 2005 angenommen.

Die CEN-Mitglieder sind gehalten, die CEN/CENELEC-Geschäftsordnung zu erfüllen, in der die Bedingungen festgelegt sind, unter denen dieser Europäischen Norm ohne jede Änderung der Status einer nationalen Norm zu geben ist. Auf dem letzten Stand befindliche Listen dieser nationalen Normen mit ihren bibliographischen Angaben sind beim Management-Zentrum oder bei jedem CEN-Mitglied auf Anfrage erhältlich.

Diese Europäische Norm besteht in drei offiziellen Fassungen (Deutsch, Englisch, Französisch). Eine Fassung in einer anderen Sprache, die von einem CEN-Mitglied in eigener Verantwortung durch Übersetzung in seine Landessprache gemacht und dem Zentralsekretariat mitgeteilt worden ist, hat den gleichen Status wie die offiziellen Fassungen.

CEN-Mitglieder sind die nationalen Normungsinstitute von Belgien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, den Niederlanden, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Schweden, der Schweiz, der Slowakei, Slowenien, Spanien, der Tschechischen Republik, Ungarn, dem Vereinigten Königreich und Zypern.



EUROPÄISCHES KOMITEE FÜR NORMUNG
EUROPEAN COMMITTEE FOR STANDARDIZATION
COMITÉ EUROPÉEN DE NORMALISATION

Management-Zentrum: rue de Stassart, 36 B-1050 Brüssel

Inhalt

	Seite
Vorwort	3
Einleitung.....	4
1 Anwendungsbereich	5
2 Begriffe	5
3 Anforderungen	9
3.1 Bestattungspersonal	9
3.2 Umgang mit Beschwerden.....	9
3.3 Qualitätssicherungssystem.....	9
3.4 Versorgung des Leichnams und Hygienemaßnahmen.....	9
3.5 Überführung und Transport.....	12
3.6 Einrichtungen von Bestattungsunternehmen	15
3.7 Bestattungen	17
3.8 Beratung	21
3.9 Bestattungsvorsorge.....	27
Anhang A (informativ) Leichenpass für Verstorbene oder Aschen Verstorbener (Beispiel)	29
Anhang B (informativ) Ethische Regeln der Internationalen Kremations-Vereinigung	30
Anhang C (informativ) A-Abweichungen.....	31

Vorwort

Dieses Dokument (EN 15017:2005) wurde vom Technischen Komitee CEN/TC BT/TF 139 „Bestattungsdienstleistungen“ erarbeitet, dessen Sekretariat vom DIN gehalten wird.

Diese Europäische Norm muss den Status einer nationalen Norm erhalten, entweder durch Veröffentlichung eines identischen Textes oder durch Anerkennung bis April 2006, und etwaige entgegenstehende nationale Normen müssen bis April 2006 zurückgezogen werden.

Entsprechend der CEN/CENELEC-Geschäftsordnung sind die nationalen Normungsinstitute der folgenden Länder gehalten, diese Europäische Norm zu übernehmen: Belgien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich, Griechenland, Irland, Island, Italien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Norwegen, Österreich, Polen, Portugal, Schweden, Schweiz, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechische Republik, Ungarn, Vereinigtes Königreich und Zypern.

Einleitung

Diese Europäische Norm:

- stellt die die Qualität von Bestattungs-Dienstleistungen sicher, einschließlich der Pietät in Bezug auf den Verstorbenen und die Angehörigen, unter Berücksichtigung geltender örtlicher Bestimmungen;
- soll die Bestattungs-Dienstleistung und die zugrunde liegenden Preisgestaltungen für den Verbraucher transparent werden lassen;
- gibt Rahmenempfehlungen, die die unterschiedlichen Maßgaben der jeweiligen Bestattungsgesetze und die Traditionen ethischer, kultureller und regionaler Bestattungsbräuche sowie hygienische und umweltspezifische Aspekte berücksichtigen;
- legt fakultative und obligatorische Leistungen sowie die Mindestinformationspflichten des Bestatters fest;
- beschreibt das Qualifikationsprofil des Berufsbildes „Bestatter“ und die Fortbildung des Bestatters und der Mitarbeiter des Bestattungsunternehmens.

Diese Europäische Norm basiert auf den folgenden ethischen Regeln:

- ethisch begründeten und berufsbezogenen Verhältnis zu den Familien der Auftraggeber;
- aufrichtigen Achtung von Glauben und Gebräuchen der Familien;
- Recht der Person(en), die die Bestattung in Auftrag gibt (geben), den Bestatter auszuwählen und zwischen Beerdigung oder Einäscherung zu wählen;
- Recht der Familien, über die kalkulierten Gesamtkosten der Bestattung unterrichtet zu werden;
- Sicherstellung absoluter Verschwiegenheit zu jeder Zeit, soweit gesetzliche Anforderungen nicht entgegenstehen;
- Ehrlichkeit, Loyalität und Integrität der Mitarbeiter des Bestattungsunternehmens bei der Ausübung ihrer Aufgaben;
- strikten Einhaltung aller einschlägigen Gesetze, Verordnungen und Vorschriften, die den Bestatterberuf national und international betreffen;
- objektiven, lauteren und sensiblen Werbung;
- stetigen Bemühen, die Fachkenntnis des Bestatters weiterzuentwickeln;
- Integrität im Verhältnis zu in- und ausländischen Kollegen.

1 Anwendungsbereich

Diese Europäische Norm legt die Anforderungen an Bestattungs-Dienstleistungen fest.

Diese Europäische Norm gilt nicht für produktbezogene technische Anforderungen. Anforderungen an den betrieblichen Arbeitsschutz sind nicht Inhalt dieser Europäischen Norm.

2 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die folgenden Begriffe.

2.1

Bestattungsnachsorge

umfassender Begriff für die Angebote an die Angehörigen zur besseren Bewältigung der faktischen und psychischen Folgen eines Todesfalls

2.2

Begräbnis

Einbringung sterblicher Überreste eines Menschen in die Erde

2.3

Trauerhalle

spezielle Räume für die Durchführung einer Trauerfeier

2.4

Kolumbarium

Baulichkeit mit Wandnischen für Ascheurnen

2.5

Beratung

Erfassung der Wünsche der Auftraggeber, Vorschläge für Lieferungen und Leistungen und deren Kosten

2.6

Beratung zur Bestattungsvorsorge

Erarbeitung eines individuellen Vorschlages für Lieferungen und Leistungen bei einer dereinstigen Bestattung einschließlich deren Finanzierung

2.7

Kondukt

Trauerzug von Personen, die zu einer Bestattung gehen und/oder fahren

2.8

Kosmetik

äußere Korrektur, Überdeckung und Hervorhebung des vorhandenen Erscheinungsbildes des Verstorbenen

2.9

Feuerbestattung

gesamter Vorgang der Einäscherung des Verstorbenen

2.10

Kremationsdienstleistungen

jede den Kremationsvorgang betreffende Dienstleistung