

Screenshot/Foto: pbsgeo

Online zeigt sich, welche Grabstellen noch frei und welche belegt sind.

#### WIRTSCHAFTLICHE LÖSUNGEN

## Online-Grabreservierung und Vermarktung

Friedhofspläne finden sich in allen Friedhofsverwaltungen im deutschsprachigen Raum. Sie sind ein wichtiges Arbeitswerkzeug, um den Überblick auf dem Friedhof zu behalten und die Belegung im Idealfall tagesaktuell nachvollziehen zu können.

Die Qualitäten der Friedhofspläne weichen jedoch stark voneinander ab und reichen von zum Teil veralteten Papierplänen, bis zu digitalen Friedhofsplänen mit Anbindung an die Friedhofsdatenbank. Eine Befragung des Autors unter deutschen Friedhofsverwaltungen (3.120 Verwaltungen) kam zu dem Ergebnis, dass bis-

lang nur rund 17 Prozent über digitalisierte Friedhofspläne verfügen. Bei der Befragung blieb die Verwaltungsgröße unberücksichtigt.

Analoge Friedhofspläne erfüllen meist ausschließlich den Zweck die Belegungssituation darzustellen. Digitale Friedhofspläne, also solche, die an die Friedhofsdatenbank angebun-

den sind, können für ein deutlich größeres Aufgabenspektrum eingesetzt werden. Etwa zum/zur:

- schnellen Suchen von Gräbern und Verstorbenen,
- Generierung von wichtigen grafischen Auswertungen (Grabstatus, Grabart, Ruhefrist, und ähnliches),

- Aufstellung von Flächenbilanzen.

Weiterhin sind die technischen Hürden zum Teilen des digitalen Friedhofsplans deutlich geringer. Die Pläne können verwaltungsintern auf beliebigen Endgeräten (Smartphones, Tablets und Desktop-PCs) zur Verfügung gestellt werden. Selbstverständlich bieten Tablets und Smartphones auch die Möglichkeit den Friedhofsplan vor Ort auf dem Friedhof zu nutzen.

Ein weiteres Thema von zentraler Bedeutung, ist die Bereitstellung des digitalen Friedhofsplans gegenüber Externen, also den auf dem Friedhof tätigen Gewerken (wie Bestatter, Friedhofsgärtner, Steinmetze) und den Bürger\*innen. Dies kann über Webanwendungen oder mobile Anwendungen (sogenannte mobile APPs) erfolgen.

Die Auskunftstiefe des digitalen Friedhofsplans sollte in diesem Fall abhängig von der Nutzergruppe reduziert werden. Im Hinblick auf den Datenschutz – Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) und Landesdatenschutzgesetz – ist die Veröffentlichung unkritisch, da es sich bei den Verstorbendaten nicht um personenbezogene Daten handelt, die geschützt werden müssen.

Ist der Friedhofsplan einmal digitalisiert, so kann dieser für diverse weitere Aufgaben herangezogen werden, beispielsweise zur Abbildung einer Online-Grabreservierung oder einer Online-Grabvermarktung. Es ist generell zu unterscheiden zwischen der Online-Reservierung für

- interne Zwecke oder den internen Bestattungsdienst,
- externe Bestatter und Bestattungsgärten, sowie
- die Bürger\*innen.

Die interne Ausprägung der Online-Reservierung hilft den Reservie-

rungsprozess und die Grabvermarktung zu strukturieren. Alle Reservierungsanfragen werden auf dem Friedhofsplan eingetragen. Die Friedhofsverwaltung kann dabei entscheiden, ob auch Reservierungen zu Lebzeiten angenommen werden. Reservierte Gräber werden dann bis

zum abschließenden Grabverkauf mit dem Status „reserviert“ geführt und können dadurch nicht für andere Beisetzungen verwendet oder versehentlich mehrfach verkauft werden.

Wichtige Daten für die Grabvermarktung wie

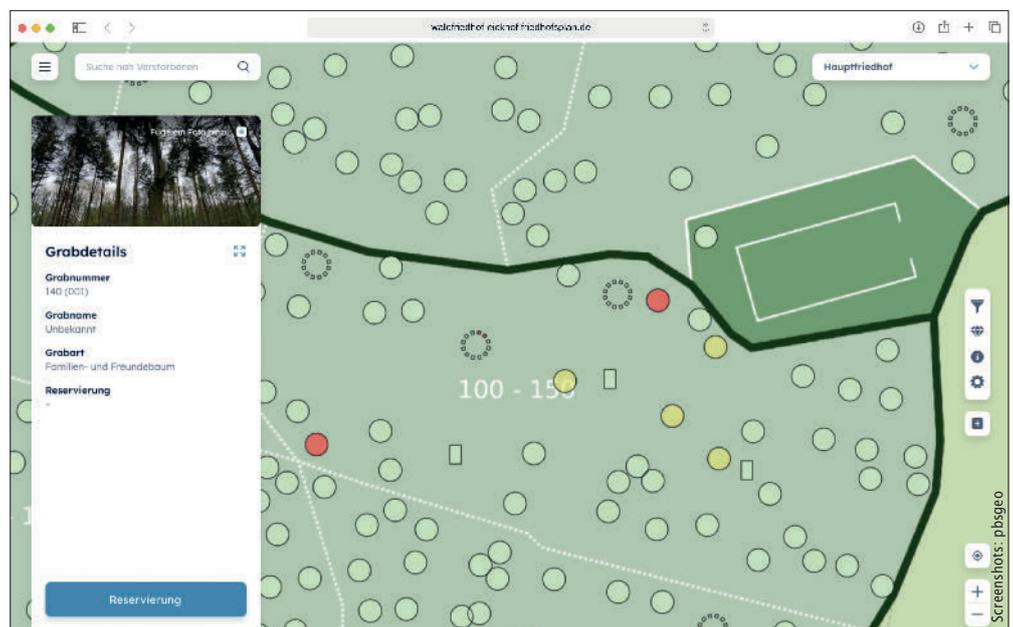
- Gebühren,
  - Grablaufzeiten und
  - Angaben zu zulässigen Grabmalen
- können auf dem Friedhofsplan hinterlegt werden und unterstützen den Vermarktungsprozess. Bei der Freigabe der Online-

Grabreservierung, etwa für die Bestatter, besteht die Möglichkeit die Zusammenarbeit von Verwaltung und Externen im Sinne von E-Government digital abzubilden. Dabei wird das Bestattungsangebot, also reservierbare Gräber, auf dem digitalen Friedhofsplan dargestellt. Bestatter können dann Grabreservierungen für die Hinterbliebenen vornehmen und das eigene Beratungsangebot erweitern. Auch eignet sich diese Vorgehensweise für Bestattungsgärten, die vielerorts auf den öffentlichen Friedhöfen eingerichtet werden. Letztendlich profitieren alle Beteiligten von der deutlichen Vereinfachung der Abläufe durch die Digitalisierung des Grabverkaufs.

Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, die Online-Reservierung auch für den Bürger freizuschalten. Dort kann dann der Bürger oder die Hinterbliebenen selbst die Online-Reservierung vornehmen. Auch in diesem Fall kann die Friedhofsverwaltung definieren welche Gräber in der Online-Reservierung oder Online-Grabvermarktung angeboten werden. In Zeiten der zunehmenden Digitalisierung wird sich daraus ein Vermarktungsvorteil gegenüber anderen Friedhofsverwaltungen erge- ▶



**Ansicht eines Friedhofsplans auf einem Smartphone.**



**Screenshot mit der Übersicht eines Waldfriedhofes.**

The screenshot shows a web browser window with the URL `waldfriedhof-eickhof.friedhofsplan.de`. A modal window titled "Reservierungsanfrage stellen" is open. It contains the following information:

- Header: "Reservierungsanfrage stellen"
- Text: "Vielen Dank Ihnen für Ihr Interesse an den Bestattungsmöglichkeiten im Waldfriedhof Eickhof im Nienburger Land."
- Section: "Sie haben folgende Grabanlage ausgewählt"
- Summary table:

Grabnummer	140 (001)	<input type="checkbox"/> 3,000 Euro
Friedhof	Waldfriedhof	Wertstufe 1
Grabart	Familien- und Freundebaum	
- Text: "Bitte geben Sie nachfolgend Ihre Kontaktdaten an, damit wir Ihnen ein unverbindliches Angebot zusenden können."
- Form fields:
  - Anrede: Dropdown menu with "Herr" selected.
  - Vorname: Text input field.
  - Nachname: Text input field.
  - Strasse: Text input field.
  - Hausnummer: Text input field.

Online lässt sich hier ganz bequem eine Reservierungsanfrage stellen.

► ben. Deutschlandweiter Vorreiter ist der Waldfriedhof Eickhof im Nienburger Land. Dort können bereits jetzt im Internet Grabreservierungen vorgenommen werden. Nach dem Aufrufen der Website zeigt ein Übersichtsplan, wo die Fläche des Ruheforstes in der Gesamtausdehnung dargestellt wird. Es ist zu erkennen, dass die vorhandenen Grabstätten und Bestattungsbäume in unterschiedlichen Farben dargestellt werden. Grün steht für freie oder reservierbare Gräber, gelb für Gräber auf die bereits eine Reservierungsanfrage vorliegt und rot für bereits veräußerte oder belegte Grabanlagen.

Der digitale Plan kann von jedem internetfähigen Gerät aufgerufen werden, egal ob dies auf dem heimischen PC oder auf dem Friedhof mit einem Mobilgerät erfolgt. Eine

Grabreservierung kann durch den Aufruf eines reservierbaren Grabes eingeleitet werden. In einer ersten Ansicht befinden sich grundlegende Daten zum Grab, auch ist das Anfügen eines Fotos möglich, so dass sich der potenzielle Kunde einen besseren Eindruck von der zu erwerbenden Grabanlage machen kann. Die Reservierungsanfrage wird durch das Klicken auf die Schaltfläche „Reservierung“ aufgerufen. Im folgenden Dialog kann die Reservierung unter Angabe der Kontaktdaten bestätigt werden. Daten zu Kosten und Grablaufzeiten werden als Zusatzinformationen an die Grabart angefügt.

Weiterhin ist es denkbar, aufpreispflichtige Optionen den Kunden zur Auswahl vorzuschlagen. Insbesondere für Bestattungsgärten bietet sich an dieser Stelle die Möglichkeit, beim Grabverkauf sowohl eine bestimmte Qualität der Grabgestaltung als auch Dienstleistungen, wie die Grabpflege mit anzubieten.

Nach Bestätigung und Abschluss der Online-Reservierung erhält sowohl der angehende Kunde als auch die Friedhofsverwaltung eine Bestätigungs-E-Mail, die die gewählten Optionen und Kundendaten zusam-

menfasst. Das ausgewählte Grab wird als „reserviert“ markiert und steht anderen Interessenten nicht mehr zur Verfügung. Der Grabverkauf als solches, wird wie gewohnt über die Friedhofsdatenbank abgewickelt. Mit der Änderung des Grabstatus in der Friedhofsdatenbank auf „belegt“ wird auch die Darstellung im digitalen Friedhofsplan auf „belegt“ aktualisiert.

### Fazit

Die Abbildung der Grabreservierung und -vermarktung über Online-Lösungen ist für die große Mehrheit der Verwaltungen noch ein Thema, welches in weiter Zukunft liegt. Letztendlich haben viele den ersten Schritt, nämlich die Digitalisierung der Friedhofspläne, noch nicht vollzogen. Dennoch es gilt aufgrund von geringen Personaldecken, Prozesse durch Digitalisierung zu vereinfachen und die Zusammenarbeit mit Externen zu verbessern. Auch kann der Weg der Online-Grabvermarktung zu einer Steigerung der Grabverkäufe und somit zu einem wirtschaftlicheren Betrieb der Friedhöfe führen.  Stefan Schumacher, Geschäftsführer pbsgeo, Köln

### Links zum Thema

[www.pbsgeo.com](http://www.pbsgeo.com)  
[www.friedhofsplan.de](http://www.friedhofsplan.de)  
<https://waldfriedhof-eickhof.friedhofsplan.de>