Friedhofswesen

Effektiver mit IT

[26.10.2017] Hannover setzt beim Friedhofsmanagement auf eine Spezial-Software. Und das nicht ohne Grund: Das Personal wird infolge knapper Kassen eher weniger, der Zeitaufwand für Verwaltung und Unterhaltung der Friedhofsanlagen bleibt jedoch weiterhin hoch.

Ohne den Einsatz von Software stoßen Städte und Gemeinden beim Management von Friedhöfen schnell an ihre Kapazitätsgrenzen. Die Gründe liegen auf der Hand und reichen von weniger Personal infolge knapper Kassen bis hin zum hohen Zeitaufwand, der für die Verwaltung und die Unterhaltung von Friedhofsanlagen notwendig ist. Unter all den Folgen leidet schließlich auch der Service für den Bürger. Die Herausforderung verschärft sich, wenn die Friedhöfe über ein größeres kommunales Gebiet verstreut liegen. Denn nicht immer gibt es nur einen Zentralfriedhof.

Die niedersächsische Landeshauptstadt Hannover mit rund 530.000 Einwohnern ist dafür ein Beispiel. Insgesamt umfasst das 204 Quadratkilometer große Stadtgebiet 19 Friedhofsanlagen: fünf Hauptfriedhöfe und 14 kleinere Stadtteilmfriedhöfe. Rund 136.000 Reihen-, Urnen- und Erdgräber befinden sich auf der insgesamt circa 2,7 Quadratkilometer großen Friedhofsfläche. Daneben gibt es außerdem einen Seelenwald, in dem Urnen unter Bäumen beigesetzt werden. Zu den Aufgaben der Friedhofsverwaltung gehören unter anderem die vielschichtige Bestattungsannahme sowie die Planung und Vorgangsbearbeitung inklusive aller anfallenden Abrechnungen.

Interne Planung und Bürgerservice verbessern

Im Rahmen der Vorgangsbearbeitung werden alle Sterbefälle erfasst und Termine für die Beisetzung festgelegt. Noch ist es so, dass die Mitarbeiter vor Ort zur Vorbereitung so genannte Tageszettel mit entsprechenden Arbeitsanweisungen erhalten. Diese informieren darüber, wo beigesetzt wird, über die Art und Weise der Bestattung, den Termin und enthalten darüber hinaus persönliche Angaben zum Verstorbenen. „Es ist geplant, in Zukunft diesen komplexen Vorgang durch GIS in mpsFIM zu unterstützen. Dadurch können eine bessere Zuordnung der Grabstätten, deren Visualisierung sowie präzisere Auskünfte gewährleistet werden“, sagt Nico Firzlaff vom Fachbereich Umwelt und Stadtgrün, dem die Verwaltung der städtischen Friedhöfe Hannovers obliegt. Durch ein Geo-Informationssystem (GIS) in Verbindung mit der Friedhofssoftware mpsFIM des Koblenzer Software-Entwicklers mps public solutions ließe sich nicht nur die interne Planung für Grabstätten optimieren, zusätzlich würde sich auch der Service für den Bürger verbessern – wenn dieser zum Beispiel auf der Suche nach einer Grabstätte ist. Anhand eines detaillierten Lageplans, der bei einer Anfrage ausgehändigt werden kann, kann sich der Bürger leichter orientieren.

Einfach einzelner Fakten recherchieren

Die Bestattungsannahme erfolgt in Hannover schon seit geraumer Zeit über die IT-Lösung mpsFIM. So kommt das Programm seit dem Jahr 2002 verstärkt in den Büros der Hauptfriedhöfe zum Einsatz, die gleichzeitig die kleineren Nebenfriedhöfe mit verwalten. Nicht alle der 26 Mitarbeiter in der Friedhofsverwaltung Hannover arbeiten konstant mit mpsFIM, was jedoch theoretisch möglich wäre. Ein Teil der Mitarbeiter nutzt mpsFIM intensiv, andere dagegen hauptsächlich zur Recherche einzelner Fakten. So können aus der Datenbank auch Einzelinformationen wie anstehende Beisetzungstermine

herausgesucht werden, für den Fall, dass diese vorbereitet werden müssen. Generell wird die Software zur Erfassung von Beisetzungen oder der Grabpflege, der Verwaltung von Grabstätten oder für Anschreiben zum Beispiel bei auslaufender Grabnutzung verwendet.

Internet-Modul geht im Jahr 2018 in die Testphase

Momentan steht die Friedhofsverwaltung Hannover kurz vor der Installation des mpsFIM-Moduls Doc Dispatcher. Damit können im laufenden Betrieb alle Dokumente als TIFF-Datei eingescannt und per Doc Dispatcher automatisiert in eine elektronische Akte von mpsFIM übertragen werden. Der Schlüssel für den Transfer ist eine Dokumenten-ID – der so genannte Barcode. Zwar bedeutet das Einscannen momentan einen Mehraufwand für den Mitarbeiter, später kann aber, für den Fall, dass Angehörige oder Bestatter Rückfragen haben sollten, jederzeit ein schnelles Zugreifen auf die angelegte elektronische Akte gewährleistet werden. Alle für eine Grabstätte relevanten Dokumente lassen sich über das Verfahren direkt und automatisch zuordnen.

„Der Doc Dispatcher ist bereits erworben. Um die Software nutzen zu können, sind wir gerade dabei, die dafür nötigen Geräte wie Scanner zu beschaffen, um Formulare, Schriftsätze oder Vorgänge einlesen zu können. Parallel versehen wir die Dokumente in mpsFIM mit einem Barcode“, erklärt Nico Firzlaff die laufenden Vorbereitungen. Ab dem Jahr 2018 soll dann außerdem das Internet-Modul FIM@web getestet werden. Damit wäre dann eine Bestattungsanmeldung auch online möglich. Aber auch Bestatter können sich ihre Termine bequem über das Internet blocken.

Kein Friedhofswesen ohne IT-Unterstützung

Mit Blick auf die anfallenden Aufgaben, die zukünftige Entwicklung, die Größe der Friedhofsanlagen in Hannover und vor dem Hintergrund, dass bis zu 400 Beisetzungen pro Jahr erfolgen, stellt Firzlaff fest: „Ohne IT-Unterstützung ist ein Management der Friedhöfe nicht mehr möglich. Prozesse werden vereinfacht, Abläufe gestalten sich übersichtlicher und die Effektivität wird gesteigert. Nicht zuletzt dadurch sind wir in der Lage, dem Bürger mehr Service zu bieten.“ Auch möchte sich Hannover immer mehr von der Papierakte entfernen. Musste man sich früher in den Keller begeben, um Vorgänge in Akten zu finden, so können diese heute mit mpsFIM zeitsparend und sofort online abgerufen werden.

Generell ist die Friedhofsverwaltung in Hannover von mpsFIM überzeugt. Die Software hat sich im Alltag bewährt. Wenn sich Fragen ergeben, bekommen Firzlaff und seine Kollegen Unterstützung über die telefonische Helpline. „Der Service dieser Einrichtung hat sich in den vergangenen zehn Jahren erheblich verbessert“, resümiert Firzlaff. In der Regel wird schnell geantwortet, was allerdings auch von der Problemstellung abhängig ist.

Für die Zukunft gewappnet

Das Beispiel Hannover verdeutlicht, vor welchen Herausforderungen eine Friedhofsverwaltung steht. Ein modernes Friedhofsmanagement muss den Blick nicht nur auf die Aufgaben von heute, sondern auch auf zukünftige Aufgaben richten – und zwar unter ökonomischen und serviceorientierten Gesichtspunkten. Der Einsatz von Software ist also unabdingbar, gleich, ob es sich um Friedhofsanlagen von kleinen Gemeinden oder um Friedhöfe großer Kommunen handelt.

()

Diese Beitrag ist in der Oktober-Ausgabe von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar

bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Fachverfahren, Friedhofsmanagement, Hannover,