

TRENDDYNAMIK IN DER BESTATTUNGSKULTUR - Summary der Trendstudie „Megatrends in der Bestattungskultur“

Die Pluralisierung der Beisetzungsformen ist letztlich nicht nur Ausdruck eines allgemeinen Individualisierungstrends und „postmortalen Gestaltungswillens“, sondern zugleich Zeichen einer persönlichen „Erinnerungsvorsorge“ (Groß/Tag/Schweikardt 2011).

Progressiver Sinn für neue Realitäten

Dass die Beisetzung unserer Toten ein wichtiges Kulturgut ist, das besonderen ethischen Maßstäben unterliegt und vor allzu kommerziellen Machenschaften bewahrt werden sollte, ist unbestritten.

Nachdem unsere europäischen Nachbarn bei vielen emotionalen und moralisch keineswegs einfachen Themen mancherorts mit einem progressiven Sinn für neue Realitäten schon weiter sind, wird auch hierzulande ein Wertewandel dazu führen, dass Menschen künftig mit ethischen Fragen rund um den Tod fortschrittlicher umgehen. Das schließt selbstverständlich ein selbstbestimmtes Handeln bei der Art der Bestattung ein.

Das heißt nicht, in einen skrupellosen Wettbewerb einzutreten, sondern sich auf das zu besinnen, worum es jenseits der Kernprodukte eigentlich geht: die Bedürfnisse der Menschen, der Verstorbenen – aber mehr noch der Hinterbliebenen und Angehörigen.

Die Ergebnisse der Studie zeigen die fundamentale Bedeutung, die Bestatter in der Gesellschaft haben.

- *Individualisierung*: In Zukunft ist Individualisierung nicht egoistisch, sondern vollzieht sich zunehmend achtsam. Der Megatrend entwickelt sich weiter – Individualisten suchen die Gemeinschaft und schaffen sich eine neue Wir-Kultur.
- *Silver Society*: Die Gesellschaft wird älter und die Älteren werden mehr, das gefühlte Alter wird bedeutsamer.
- *Konnektivität*: Auf der einen Seite nimmt die digitale Vernetzung zu, auf der anderen Seite setzt eine Gegenbewegung ein: Eine neue Achtsamkeit im Umgang mit digitalen Medien entsteht.
- *New Work*: Technologie ist wichtig, aber nicht alleinbestimmend. Menschen werden die Arbeitswelt in Zukunft prägen, nicht Maschinen. Talent und Wissen geben den Grundton an.

I. Megatrend Individualisierung

Der Megatrend Individualisierung gehört daher heute zu den wichtigsten Treibern von Veränderungen in Wirtschaft und Gesellschaft. Jeder kann heute seinen Alltag viel stärker nach persönlichen Wünschen und Vorstellungen gestalten. Weil Konsumenten Angebote möchten, die als Spiegel ihrer Individualität dienen, wird ein immer größerer Teil des Marktgeschehens sich in Zukunft nicht mehr an

Standards ausrichten, sondern auf individuelle Kundenbedürfnisse zugeschnitten sein.

Kunden wünschen sich Wahlmöglichkeiten, das haben die Märkte längst erkannt. Eine zu große Angebotsvielfalt führt bei Kunden jedoch zum Teil zu Verwirrung, zu Entscheidungsproblemen bis hin zur Frustration. Werte, die auf gesellschaftlichen Zusammenhalt und eine Wir-Kultur ausgerichtet sind, haben nach wie vor Bestand.

⇒ **Implikationen: Auswirkungen auf die Bestattungskultur**

Die Individualisierung des Lebens zeigt sich immer öfter auch an seinem Ende.

⇒ **Wandel und Kontinuität von Ritualen**

Entstanden sind Patchwork-Zeremonien, in denen selbst bestimmte Elemente einen höheren Stellenwert gewinnen“ (Fischer 2011, S. 16). Rituale geben Stabilität, Struktur und Kontrolle nicht nur im Alltag, sondern gerade auch in besonders schwierigen Situationen wie dem Verlust nahestehender Angehörige, dem Tod von Freunden oder anderen wichtig und liebgewordenen Personen. So reduzieren ritualisierte Handlungen Ängste, vermitteln Sicherheit und geben Orientierung. Rituale spielen damit auch in Zukunft eine wichtigere Rolle - in der Pflege zwischenmenschlicher Beziehungen ebenso wie wenn es darum geht, Abschied von Verstorbenen zu nehmen. Rituale bringen Menschen zusammen und ordnen soziale Zusammenkünfte. Gerade Begräbnisse helfen daher Menschen bei der Trauerbewältigung, ermöglichen gemeinsame Erlebnisse und dienen der Identifikation mit einer Gruppe - eben der Hinterbliebenen.

⇒ **Alte Traditionen in neuem Gewand: Wiederbelebung von Trauerritualen** sind Rituale heute dynamisch und verändern sich immer wieder (Meesmann 2006). In einer von Industrialisierung gekennzeichneten Gesellschaft differenzieren Rituale sich immer stärker aus, sie werden individueller, situativer und verändern sich weiter. Darauf muss auch eine moderne Bestattungskultur zeitgemäße Antworten finden. Immer öfter wird es darum gehen, im Rahmen gesetzlicher Vorschriften „Patchwork-Rituale zu kreieren, bei denen man auf Bestandteile der konventionellen kirchlichen Bestattung zurückgreift und sich aber gleichzeitig die Möglichkeit für einen eigenen Aktionsraum verschafft“ (Caduff 2000, S. 159). Das heißt: Eine moderne Bestattungskultur darf und soll die bestehenden Traditionen oder historische Riten nicht außer Acht gelassen. Im Gegenteil: Vielfach sind sie heute der Ausgangspunkt für das Neue, die Basis für die Revitalisierung alter Abschiedsrituale, die in den letzten Jahrzehnten in den Hintergrund gerückt sind oder fast in Vergessenheit geraten waren.

Das zeigt sich sehr deutlich an der zunehmenden Verbreitung von Naturbestattung. Ebenso nimmt die Aufbahrung zu Hause oder in speziell dafür geschaffenen Aussegnungs- und Abschiedsräumen wieder zu. Damit steigt auch die Nachfrage nach Thanatopraxie, also der kosmetischen Konservierung und Rekonstruktion von Verstorbenen. Insbesondere weil familiären Bindungen sehr flüchtig geworden sind, wird die Abschiednahme am offenen Sarg vor der Beerdigung oder am Sarg vor der Kremierung wieder populärer, weil sie einen großen Beitrag zur Trauerbewältigung für die Angehörigen leistet. „Dies gilt auch für Menschen, die dem Verstorbenen nahestanden. Sie bekommen auf diese Weise noch einmal die Möglichkeit - mit dem

Wissen und der Vorstellung des kompletten Körpers - vom Verstorbenen richtig Abschied zu nehmen.

⇒ **Zurück zu den Wurzeln**

In einer Gesellschaft, in der das Sterben seine Natürlichkeit verloren hat, wächst das Bedürfnis der Menschen nach einer naturnahen Bestattung.

⇒ **Suche nach Orientierung und Unterstützung**

Die neue Optionenvielfalt erzeugt aber auch nicht selten eine Orientierungslosigkeit bis hin zur Überforderung. Umso mehr sind Menschen auch trotz oder gerade wegen allen Strebens nach Individualität auf der Suche nach Orientierung, Hilfe und Unterstützung.

II. Megatrend Silver Society

das „gefühlte Alter“, das heute im Schnitt rund 10 Jahre unter dem tatsächlichen Alter liegt. Dieser Trend des Downagings wird die Fortschrittsdynamik in Wirtschaft und Gesellschaft massiv beeinflussen.

⇒ **Implikationen: Auswirkungen auf die Bestattungskultur**

wird die Zahl der Sterbefälle auch in den kommenden Jahrzehnten nicht etwa abnehmen, sondern weiter wachsen.

Menschen leben immer länger. Sie altern inzwischen aber auch sehr selbstbewusst. Das verändert das Nachfrageverhalten auf vielen Märkten - auch das nach Leistungen im Bestatter- und Trauergeschäft. , ändert den Blick nicht nur auf das Alter allgemein, sondern im Speziellen auf das Lebensende, den Umgang mit dem Tod, die Sicht auf die Art der eigenen Beisetzung. Wissen, was der letzte Wunsch ist.

Dieses sich allmählich herausbildende neue Altersbild ist - im Umkehrschluss - zugleich ein enormes Potenzial für eine zeitgemäße Bestattungskultur. Das betrifft nicht mehr nur Dinge wie Lebensversicherungen und Patientenverfügung, sondern eben auch wie ihr letzter Wunsch gestaltet und durchgeführt werden soll.

Zu wissen, was im Todesfall zu tun ist, wird angesichts des hohen Wunsches nach Selbstbestimmung und zugleich steigender Optionenvielfalt wichtiger denn je. Konsequenterweise gehört dazu auch, die letzten Wünsche in einer Vorsorge-Willenserklärung schriftlich festzuhalten. Wie hilfreich dies für den Todesfall ist, der immer eine für niemanden leicht zu bewältigende Ausnahmesituation darstellt, ist aber bis heute den wenigsten gerade jüngeren Menschen bewusst. Gerade sie können als Zielgruppe für die Beratung und Begleitung durch Bestatter in Zukunft wichtiger werden.

III. Megatrend Konnektivität

⇒ **Implikationen für die Bestattungskultur**

⇒ **Digitale Transformation des Bestatter-Business**

Auch wenn es um die Bestattung geht, orientieren sich Menschen immer häufiger online. Wie in anderen Branchen zuvor wird das Internet auch im Bestatter-Business künftig zu radikalen Veränderungen beitragen. Es bildet die Basis für schnellere, flexiblere Angebote, es senkt durch niederschwellige Zugangslösungen die Hürden - aber auch die Preise.

⇒ **Neue Mehrwerte statt Preiskampf**

Umso mehr müssen sich jedoch seriöse Anbieter zukünftig darum bemühen, die Mehrwerte und Qualität ihrer Dienstleistungen deutlich zu machen, die dann auch ihren Preis haben. Sich allein auf seine klassischen Stärken wie die persönliche Beratung oder den Ruf als Traditionsunternehmen zu beziehen, wird dabei jedoch nicht ausreichen. Dem steigenden Wettbewerb kann am nachhaltigsten durch neue Services begegnet werden, die für die Bestattungskultur von morgen immer wichtiger werden. Dabei bildet der technische Fortschritt durch digitale Vernetzung und das Internet die Grundlage für einen direkteren Kanal zum Kunden und innovative Angebote von Bestattern.

⇒ **Virtuelle Friedhöfe**

Bei allen Vorzügen, die solche Online-Plattformen haben können, ist eines klar: Der Besuch einer Webseite kann das Aufsuchen einer physische Grabstätte nicht ersetzen. Der reale Ort - wo auch immer er sein mag und es muss auch nicht das Grab sein - samt der dort vollzogenen Handlungen sind für die Trauerbewältigung extrem bedeutsam.

IV. Megatrend New Work

⇒ **Implikationen für die Bestattungskultur**

⇒ **Netzwerk-Ökonomie in der Outsourcing-Gesellschaft**

Während in anderen Dienstleistungsbereichen viele Prozesse zunehmend automatisiert werden können, wird es im Bestattungswesen auch in Zukunft auf die persönliche Betreuung von Kunden ankommen.

Gute Beratung allein reicht nicht mehr aus. Worum es in Zukunft geht ist umfassende Begleitung - vor und während der Bestattung, aber auch darüber hinaus. Das muss und kann vielfach nicht mehr allein von einzelnen Unternehmen vor Ort geschehen, sondern gelingt immer öfter durch Kooperationen mit Partnerbetrieben.

⇒ **Life-Long-Learning: Mehr Qualität durch neue Qualifikationen**

Gefragt sind neue Qualifikationen und umfassende Kompetenzprofile. Regelmäßige Weiterbildungen werden zum Muss.

⇒ **Local Hero**

Auch in Zukunft wird es in vielen Orten, vor allem im ländlichen Raum noch lokal ansässige Bestattungsinstitute geben. Sie agieren zwar auch überregional. Ihr klassisches Geschäft baut aber vor allem auf den persönlichen Kontakt, die Kundenbindung über Familiengenerationen und zehrt von der lokalen Reputation. Sich jedoch auf die Stellung als Traditionsunternehmen, die Stärke persönlicher Beratung und Kernkompetenzen des Bestatterhandwerks zu berufen, wird langfristig nicht mehr ausreichen. Die „Local Heros“ haben es immer schwerer. Die hohen Gewinne früherer Jahrzehnte werden schon heute nicht mehr erreicht. Die Nachfrage nach Leistungen des typischen Sargverkäufers schwindet weiter oder wird instabil. Sie werden ihr Aufwände deutlich erhöhen müssen, um sich am Markt, der immer transparenter und vielfältiger wird, zu behaupten. Ihr Segment wird tendenziell kleiner. Exklusivität wird sich nicht mehr durch Pomp und vordergründiges Prestige erzielen lassen. In der sensiblen, achtsamen Inszenierung

von neuen, individuellen Begräbnisarten liegen aber Chancen der Aufwertung der Bestattung als soziales Ereignis.

⇒ **Full Service Boutique**

In Zukunft werden sehr breit aufgestellte Unternehmen auf den Plan treten, die im Netzwerk mit strategischen Partnern ein umfassendes Servicespektrum und hochgradig individuelle Betreuung anbieten. Als integrierte Dienstleister sind sie weit mehr als ein typisches Bestattungshaus. Sie schaffen Business-Ökosysteme für eine bedarfsgerechte Trauer- und Bestattungskultur, die den Menschen – die Würde des Verstorbenen, aber vor allem die Hinterbliebenen – in den Mittelpunkt stellen. Sie verstehen sich als Begleiter ihrer Kunden in der Vorsorgeplanung wie auch der Angehörigen – während und lange über eine Beisetzung hinaus. Mit festen Teams haben sie Ansprechpartner für alle möglichen Fragen, von psychologischer Beratung bis hin zum digitalen Erbe. In „Concept Stores“ für moderne Bestattungs- und Gedenkkultur, die zeigen, dass auch der Tod ein freundliches Gesicht haben kann, setzt sie auf Internationalität, hohe Beratungsqualität mit interkultureller Kompetenz und die achtsame Inszenierungen moderner Produkt- und Servicewelten. Digitale Kommunikation ist dabei eine zentrale Säule. Neue Technologien tragen zur Personalisierung des Services bei und intensivieren das Kundenerlebnis.

V. Künftige Anforderungen an die Bestatter

- die Würde der Verstorbenen zu wahren (wie auch jetzt bisher),
- ihren letzten Wünschen gerecht zu werden und
- eine Trauer- und Gedenkkultur zu fördern, die den Bedürfnissen und Anforderungen der Hinterbliebenen gerecht wird.

Letztlich geht es um nicht weniger als die Gestaltung eines sozialen und gesunden Gemeinwesens.

⇒ **Kuratierung: Orientierung in unsicheren Situationen**

Umso mehr suchen Menschen bei Bestattern nach Hilfe und Unterstützung. Die individuell passende Form der Beisetzung auszuwählen und zu entwickeln, dafür wird auch gute Beratung allein nicht mehr ausreichen. Bestatter müssen zu Kuratoren der Beisetzung werden, zu Managern der Trauerkultur.

⇒ **Transparenz statt Tabus: Sensibles Marketing zwischen Markt und Moral**

So werden im Zusammenhang mit dem Tod, der Trauer und der Gestaltung des Abschieds ökonomische Praktiken wie Werbung, Preisvergleiche und Verkaufsverhandlungen in Zukunft selbstverständlicher. Umso mehr aber sind Empathie und Achtsamkeit, psychologische Kompetenzen und vertrauensvolle Atmosphäre gefragt.

Wenn das gelingt, werden auch ungewöhnliche Marketingstrategien im Bestattungswesen nicht als gefühllos oder unanständig wahrgenommen, sondern können der Kundenbindung und Imagepflege dienen.

⇒ **Vom Berater zum Begleiter: Manager der Trauerkultur**

Bestatter werden so künftig auch zum Begleiter im Trauerprozess bis hin zum Manager der Trauerkultur, deren Leistungen nicht mit der Beisetzung und der

Trauerfeier enden. Von der internationalen Korrespondenz über das Veranstaltungsdesign über die eventuelle therapeutische Begleitung bis hin zum Vertragsmanagement und der Abmeldungen aller Art oder Fragen der IT-Sicherheit des digitalen Erbes von Verstorbenen. In der konsequenten Umsetzung führt das dazu, als echter, souveräner Begleiter in einer schwierigen Lebensphase wahrgenommen zu werden und ein vielseitiger Unterstützer für seine Kunden zu sein.

Zahlen Daten, Fakten zu Bestattungswesen in Österreich

	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Sterbefälle	77199	76479	79436	79526	78252	83073
% in Erdbestattungen	67	65	65	62	60	58
% in Kremationen	33	35	35	38	40	42

Quellen: Statistik Austria, B&F Wien

Anzahl der Mitglieder des Berufszweiges

2000: 509

2005: 535

2010: 543

2015: 544

Quelle: Mitgliederstatistik der WKÖ