



DIENSTCHARTA
DER FRIEDHOFSDIENSTE
DER STADTGEMEINDE
MERAN





VORWORT	6
Vorstellung der Dienstcharta	7
1 DER STÄDTISCHE FRIEDHOF VON MERAN	10
1.1 Die Dienstcharta der Friedhofsdienste der Gemeinde Meran und ihre Merkmale	11
1.2 Vorstellung des städtischen Friedhofs von Meran sowie der Bestattungs- und Friedhofsdienste	13
1.3 Zum besseren Verständnis...: kleines Wörterbuch der Fachausdrücke	18
1.4 Die Organisation des städtischen Friedhofes	19
1.5 Die wichtigsten gesetzlichen Grundlagen	23
2 DIE ANGEBOTENEN DIENSTE UND QUALITÄTSSTANDARDS	24
2.1 Die Dienstleistungen des städtischen Friedhofes	25
2.2 Die Qualitätsstandards	32
3 MITSPRACHEMÖGLICHKEITEN DER NUTZERINNEN UND BEWERTUNG DES DIENSTES	36
3.1 Arten der Mitsprachemöglichkeiten und Bewertung der Dienstleistungen	37
3.2 Rechte und Pflichten	39
4 NÜTZLICHE INFOS	40
5 DIE TODESIDEE ZWISCHEN MYTHOLOGIE, LITERATUR, KUNST, GESCHICHTE UND TRADITION (VON DR.IN ROSANNA PRUCCOLI)	44

VORWORT



Liebe Mitbürgerinnen und Mitbürger,

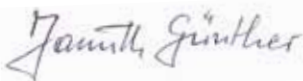
die Stadtgemeinde Meran ist im Rahmen ihrer Aufgaben fest entschlossen, ihre Dienste für die Bürgerinnen und Bürger kontinuierlich zu verbessern. Auch die Friedhofsdienste sind in diesen wichtigen Prozess zur Verbesserung der Dienstleistungen mit einbezogen.

Zusammen mit den Verantwortlichen und Bediensteten der Dienststelle soll den Angehörigen in der Zeit des Verlustes und der Trauer beigestanden und eine hochwertige Dienstleistung erbracht werden. Die Bürgerinnen und Bürger sollen erfahren, auf welche Weise auf die Bedürfnisse und Wünsche bei der Bestattung eines lieben Verstorbenen eingegangen werden kann, um eine würdige letzte Ruhestätte zu gewährleisten.

Die Dienstcharta gibt Auskunft über die angebotenen Dienstleistungen und die vorgesehenen Qualitätsstandards. Sie beschreibt weiters die Entstehungsgeschichte des Friedhofes und seiner verschiedenen Denkmäler. Besonders interessant und aufschlussreich ist der historische Text im Kapitel 5, „Die Todesidee zwischen Mythologie, Literatur, Kunst, Geschichte und Tradition“, der von Dr.in Rosanna Pruccoli verfasst wurde.

Mit der Charta soll auch ein transparenter Informationsaustausch mit den Bürgerinnen und Bürgern aufrecht erhalten werden. Anregungen und Verbesserungsvorschläge, um den Dienst ständig verbessern und bürgerfreundlicher gestalten zu können, sind jederzeit willkommen.

Ein Dank ergeht an alle die zur Erstellung dieser Dienstcharta beigetragen haben: unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, Dr.in Rosanna Pruccoli, die Bürger und Bürgerinnen, die Fragebögen ausgefüllt und zum Teil auch in Arbeitsgruppen mitgearbeitet haben, und jene Firmen, die in einem konstruktiven Austausch zur Verbesserung der Zusammenarbeit beitragen.



Dr. Günther Januth
Bürgermeister



Andrea Casolari
Referent für Organisationsentwicklung
und Innovation



VORSTELLUNG DER DIENSTCHARTA



Mit großer Genugtuung darf ich den Bürgerinnen und den Bürgern nach umfangreichen Vorarbeiten diese Dienstcharta vorstellen.

Die Dienstcharta für die Friedhofsdienste ist in erster Linie ein wichtiges Instrument zur Transparenz und Information für die BürgerInnen, sowie ein Leitfaden für die vielfältigen Aktivitäten und Dienstleistungen, die die Gemeinde anbietet.

In der Charta sind außerdem die Kriterien und Qualitätsstandards angeführt, wie die Einhaltung der Zeiten und die Art der Dienstleistungen, die sich die Gemeinde verpflichtet einzuhalten um angemessen auf die Bedürfnisse und Erwartungen einzugehen. Die BürgerInnen haben die Möglichkeit, sich bei der Überprüfung des Dienstes zu beteiligen und so zu einer Verbesserung und Weiterentwicklung beizutragen. Damit wird das Verhältnis zwischen Dienstleister auf der einen und NutzerIn auf der anderen Seite weiter ausgebaut, auf Basis von gegenseitigem Vertrauen, Dialogbereitschaft und Respekt.

Der Besuch des Friedhofs ist häufig mit Schmerz und besonderen Gefühlen verbunden. Es ist daher wichtig auf einige grundsätzliche Sicherheiten zählen zu können: die zuständige Struktur muss einen wirkungsvollen Dienst bereit stellen. Zusätzlich zu den technischen und professionellen Fähigkeiten ist auch die besondere Situation, in der sich die BürgerInnen bei einem Trauerfall befinden, zu berücksichtigen.



Das Team der Friedhofsdienste hat demnach folgende Zielsetzungen:

- die Personen und Familien bei einem Trauerfall mit Sensibilität und Einsatz bei allen notwendigen Vorkehrungen zu unterstützen;
- einen vollständigen und qualitativ hochstehenden Dienst anzubieten, ohne soziale, wirtschaftliche und religiöse Unterscheidungen oder bezüglich Herkunft;
- das Gedenken an die Verstorbenen zu bewahren, unter Berücksichtigung von Tradition und Kultur des Gebietes.

Das zuständige Referat strebt eine laufende Qualitätsverbesserung des gesamten Dienstes an, mit folgenden Schwerpunkten:

- Aufwertung der Beziehungen zu den BürgerInnen, indem deren Bedürfnisse kontinuierlich mittels Erhebung der Zufriedenheit über die Dienste festgestellt werden;
- Entwicklung der technisch-professionellen Fähigkeiten durch eine konstante Fortbildung der in den Friedhofsdiensten tätigen Berufsgruppen;
- Optimierung der internen Ressourcen, indem Synergien gesucht und genutzt werden bei stetiger Kontrolle der Organisationsmodalitäten.

Ein besonderer Dank ergeht an alle, die Tag für Tag in diesen schweren Stunden der Trauer für die Angehörigen sachgerecht und verständnisvoll ihre Arbeit verrichten.

Nerio Zaccaria

Referent für die Friedhofsdienste,
Finanzen und Vermögen





1

DER STÄDTISCHE
FRIEDHOF VON MERAN

1.1

Die Dienstcharta der Friedhofsdienste der Gemeinde Meran und ihre Merkmale

Die Dienstcharta soll den NutzerInnen und BesucherInnen des Friedhofes als Hilfsmittel dienen. Sie hat zum Ziel, den Betrieb des Stadtfriedhofes und der angebotenen Dienste zu beschreiben und gleichzeitig zu garantieren. Die Stadtverwaltung ist bestrebt, über die Dienstcharta ihre Verpflichtungen in Bezug auf Qualität und Quantität klar und deutlich zu äußern, diese einzuhalten sowie die Erbringung der Dienste zu überwachen und zu verbessern.

Die vorliegende Dienstcharta besteht aus:

- einem „fixen“ Teil, der über mehrere Jahre gültig ist. Darin werden der Aufbau des städtischen Friedhofes beschrieben und die einzelnen Dienste erläutert. Ferner enthält er alle Informationen zum Zugang und zur Nutzung der Dienste;
- einem „variablen“ Teil, der zwar auch über mehrere Jahre, aber für einen begrenzteren Zeitraum gültig ist. Er besteht aus einigen Faltblättern. Darin befinden sich Informationen zu den gesetzten Zielen und laufenden Initiativen, zu den Ergebnissen des Zufriedenheitsgrades der NutzerInnen und zu etwaigen nützlichen Neuerungen.

Die Stadtgemeinde Meran verfolgt seit Jahren das Ziel, die angebotenen Dienstleistungen ständig zu verbessern. Dies soll durch die vorliegende Dienstcharta noch stärker unter Beweis gestellt werden, da darin Folgendes angesprochen wird:

- die Dienstleistungen;
- die Qualitätsstandards und Verpflichtungen, die für jeden Dienst oder jedes Angebot gewährleistet werden müssen;
- der etwaige Schadenersatz, der den NutzerInnen für die Missachtung der vorgegebenen Standards zusteht.



Die Dienstcharta fußt auf folgenden Grundsätzen:

- Die Friedhofsdienste richten sich bei ihren Dienstleistungen nach den Grundsätzen der Gleichheit, Objektivität, Unparteilichkeit, Beständigkeit und Einhaltung der geltenden Bestimmungen. Alle BesucherInnen werden in Bezug auf Alter, Geschlecht, sexuelle Ausrichtung, Rasse, Religion, Nationalität, Sprache, Meinungen und Zugehörigkeit zu einer sozialen Schicht gleich behandelt.
- Die Tätigkeiten im Friedhofsbereich müssen effizient, zuverlässig, verantwortungsvoll, gewissenhaft und höflich durchgeführt werden.
- Alle BesucherInnen haben das Recht, Auskunft über die angebotenen Dienste und die Zeiten für die Erbringung der jeweiligen Leistungen zu erhalten. Die Friedhofsverwaltung hat ein offenes Ohr für ihre BesucherInnen und ist um Mitsprachemöglichkeiten bemüht. Sie bietet ihnen auch die Möglichkeit, Anregungen, Anfragen, Einwände und Beschwerden zu deponieren.
- Die beruflichen und zwischenmenschlichen Beziehungen unter dem Personal sind von gegenseitiger Wertschätzung, dem Austausch von Informationen, der Zuverlässigkeit und der Ehrlichkeit geprägt.
- Das Personal des Friedhofs ist bemüht, sich ständig weiter zu entwickeln und dabei die Qualitätsstandards möglichst zu halten oder sogar zu verbessern.

1.2

Präsentation des städtischen Friedhofs von Meran sowie der Bestattungs- und Friedhofsdienste

Der städtische Friedhof von Meran liegt hinter dem Meraner Hauptbahnhof an der Grenze der Stadt zu Algund und erstreckt sich über eine Gesamtfläche von 4,5 ha.

Das Hauptgebäude wurde 1907 auf der Grundlage eines Entwurfs von Architekt Weber errichtet. In Auftrag gegeben worden war das Projekt im Jahre 1904 gegen eine Vergütung in Höhe von 4.000 Kronen. Nach 1913 sind laufend weitere Grabgewölbe und Privatgräber dazugekommen. Die erste Erweiterung des ursprünglichen Friedhofs geht auf das Ende der Sechzigerjahre zurück und seit Anfang der Achtzigerjahre hat der Friedhof bereits seine heutige Größe. Heute bietet der städtische Friedhof 4.600 Gräbern für Erdbestattungen, 288 Wandnischen und 500 Urnennischen Platz.



Neben 22 Grabfeldern umfasst der heutige Friedhof folgende Einrichtungen:

- eine Friedhofskapelle mit einer Orgel für die Abhaltung der Totenämter;
- den italienischen Soldatenfriedhof, auf dem 281 Soldaten, die im 2. Weltkrieg gefallen sind und deren Namen auf einzelnen Grabsteinen und am Denkmal selbst eingraviert sind, begraben wurden;
- den österreichisch-ungarischen Soldatenfriedhof (Der 1915 angelegte zweitgrößte Südtiroler Friedhof, auf dem österreichisch-ungarische Soldaten bestattet sind, ist einer der schönsten des Landes. Hier sind 1.528 Gefallene des ersten Weltkrieges und 1.058 des zweiten Weltkrieges begraben, darunter 80 Südtiroler, die von Spondinig hierher verlegt wurden. Seit 1953 kümmert sich der Verein zur Pflege und Erhaltung des österreichisch-ungarischen Friedhofs um diesen Teil des Friedhofsgeländes);
- den deutschen Soldatenfriedhof, der zwischen 1956 und 1959 angelegt wurde und auf dem 1.058 deutsche Soldaten begraben sind, die im 2. Weltkrieg gefallen sind (davon 60 Unbekannte sowie 15 Frauen), sowie 616 Deutsche, die nach dem Krieg in der Gefangenschaft gestorben sind;
- den jüdischen Friedhof in der St.-Josef-Straße neben dem städtischen Friedhof;
- einen Bereich, der den Angehörigen verschiedener religiöser Orden (Ordensschwestern, Englische Fräulein usw.) vorbehalten ist, die ihr ganzes Leben dem Dienst am Nächsten gewidmet haben;
- einen Bereich für die Bestattung von Zeugen Jehovas auf einem nicht gesegneten Grundstück;
- einen Bereich für die Bestattung ungeborener Kinder, wo auf Antrag der Eltern Kinder begraben werden, die in den ersten sechs Schwangerschaftsmonaten gestorben sind.

Auf dem Friedhof gibt es außerdem zahlreiche Denkmäler wie zum Beispiel:

- den Gedenkstein für die Gefallenen vom 30. April 1945 (zum Gedenken an die zehn Todesopfer der Nazis);
- den Gedenkstein für die Kriegsgefallenen und die Gefallenen in Friedensmissionen;
- die Gedenksteine der Staatspolizei, der Carabinieri, der Finanzpolizei;
- das Grabgewölbe zum Gedenken an große Meraner Persönlichkeiten, die sich aus verschiedenen Gründen besonders verdient gemacht haben;
- das Theodor-Christomannos-Denkmal.



Für diejenigen, deren Verwandte oder Bekannte auf dem städtischen Friedhof ruhen, ist er natürlich ein Ort des Gedenkens und der Trauer. Er ist aber auch ein Ort, an dem das Verstreichen der Zeit ins Bewusstsein rückt und der geschichtliche Ablauf der Ereignisse in den verschiedenen historischen Phasen unserer Stadt sowie die kulturellen, religiösen und ethischen Veränderungen der Gesellschaft zurückverfolgt werden können.

Auf einem kommunalen Friedhof müssen alle Seelen der Gesellschaft Platz finden. Die Friedhofsleitung muss sich darum mit den unterschiedlichen Sitten und Bräuchen diverser religiöser und ethnischer Gemeinschaften auseinandersetzen. So gibt es zum Beispiel auf dem Friedhof viele Sinti-Gräber, in denen Verstorbene dieses Zigeunervolkes beigesetzt sind. Die Sinti-Familien leben heute zum Großteil nicht mehr als Nomadenvolk, sondern haben einen festen Wohnsitz und sie legen großen Wert auf den Totenkult. Ihre Gräber sind sehr gepflegt und reichhaltig, denn eines ihrer größten Anliegen ist es, dass ihre Toten für immer dort ruhen können.

Zweifellos hat der Meraner Friedhof mit seinen Gräbern und Denkmälern auch ein künstlerisches und gleichzeitig archivalisches Gesicht im Hinblick auf die lokale Geschichte. Bei einem Spaziergang durch die Grabfelder kann man sich förmlich ein Bild der Meraner Gesellschaft machen und, wenn man das Grabgewölbe mit den Gräbern der prominenten Meranerinnen und Meraner besucht (s. nachstehenden Kasten), kann man sich die verdienten Meraner Bürgerinnen und Bürger ins Gedächtnis rufen und sie somit davor bewahren, in Vergessenheit zu geraten.

In Meran gibt es außerdem noch zwei weitere Friedhöfe: den katholischen Friedhof in der Pfarrgasse in Untermais und den evangelischen Friedhof in der Marlinger Straße. Diese beiden Friedhöfe werden direkt von den entsprechenden Pfarreien geführt, an die man sich für etwaige Informationen wenden kann.



Die „Arkade für die Ehrenbürger“

Das Grabgewölbe der verdienten Meraner Bürgerinnen und Bürger ist das Denkmal, mit dem die Stadt ihre Dankbarkeit gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern zeigen möchte, die mit ihrem Einsatz und beruflichen Schaffen zugunsten aller Meranerinnen und Meraner gewirkt und den guten Namen der Stadt geprägt haben. So sind an dieser Gedenkstätte die Pioniere des Fremdenverkehrs, die ersten Kurärzte und Vorsitzenden der Kurverwaltung aber auch die Bürgermeister, die Gelehrten und Künstler zu finden, die nach und nach in unterschiedlichem Maße zum wirtschaftlichen, kulturellen und gesellschaftlichen Wohlstand von Meran beigetragen haben.

Zu den Personen, die in diesem Grabgewölbe bestattet sind, gehören: Frau Doktor Bucci Dal Ciondolo, die es mit ihrer Energie und ihrem Eifer geschafft hat, Hunderte von Kranken in der Stadt und in der Umgebung zu retten und zu heilen; Karl Wolf, Initiator zahlreicher Veranstaltungen für den Tourismus und Begründer der Meraner Volksschauspiele; Roman Weinberger und Karl Huber, jeweils Bürgermeister und Vizebürgermeister von Meran im Jahre 1890, die das Stadtbild durch die Errichtung des neuen Krankenhauses, die Verlegung des Bahnhofs, den Bau des Tappeinerweges, die Eröffnung des naturwissenschaftlichen Gymnasiums, des Elektrizitätswerks, des Stadttheaters usw. tiefgreifend verändert haben; Franz Innerhofer, Arzt, Intellektueller und moderner Mäzen, Gründer des städtischen Museums; Franz Joseph Lenhart, akademischer Maler und namhafter Plakatmaler; Fritz Singer, Zahnarzt und Begründer des Südtiroler Zahnärzteverbandes im Jahre 1948.



Im Rahmen ihrer institutionellen Aufgaben sorgt die Stadtgemeinde Meran für die Leitung und Pflege des städtischen Friedhofs und versieht mit eigenem Personal die Bestattungsdienste (Ausstellung von Genehmigungen, Ermächtigungen, Konzessionen usw.) sowie die Friedhofsdienste (Bestattungen, Exhumierungen, Ausbettung von Leichen usw.). Die angebotenen Dienstleistungen werden in der vorliegenden Dienstcharta erläutert. In bestimmten Fällen (beispielsweise wenn es sich um Krankenhauspatienten, um Patienten von Privatkliniken oder um Unfallopfer o. Ä. handelt) und nur im Bereich des Gemeindegebietes versieht die Stadtgemeinde Meran auch den Leichentransport. In allen anderen Fällen muss man sich an ein privates Bestattungsunternehmen der Stadt oder der Umgebung wenden.

2010 hat der städtische Friedhof gemeinsam mit anderen kommunalen Diensten die Umweltzertifizierung nach ISO 14001 erhalten. Das bezeugt den stetigen Einsatz für eine nachhaltige und umweltfreundliche Entwicklung.

1.3

Zum besseren Verständnis...: kleines Wörterbuch der Fachausdrücke

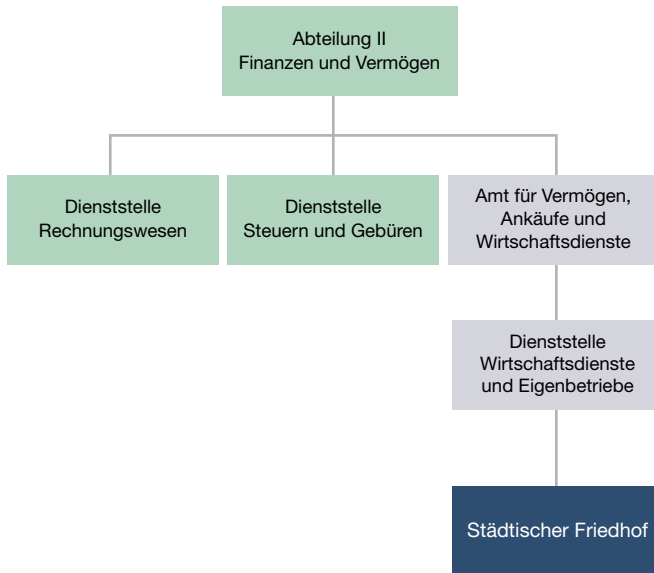
Manchmal werden bei den Friedhofsdiensten Fachausdrücke verwendet, die für diejenigen, welche sie nicht kennen, verwirrend sein können. In der folgenden Aufstellung werden die gebräuchlichsten Begriffe beschrieben. Das Friedhofspersonal steht Ihnen aber auf jeden Fall zur Verfügung, sollten Sie Zweifel oder Fragen haben.

Begriff	Bedeutung
Erdbestattung	Beerdigung eines Verstorbenen in der Erde (Einzel- oder Familiengrab)
Beisetzung	Bestattung eines Verstorbenen in einem gemauerten Grab, Einzel- oder Familiengrab, einem Arkadengrab, einer Grabnische oder einem Grab für Einäscherungen
Feuerbestattung	Einäscherung eines Verstorbenen
Exhumierung	Leichenbergung einer Erdbestattung nach einem vom Gesetz vorgesehenen Zeitraum (wenigstens 10 Jahre – planmäßige Bergung) oder vorher (außerplanmäßige Bergung)
Ausbettung	Leichenbergung aus einem gemauerten Grab nach einem vom Gesetz vorgesehenen Zeitraum (wenigstens 20 Jahre – planmäßige Bergung) oder vorher (außerplanmäßige Bergung)
Mauergrab	Bestattung in doppeltem Holz- und Zinksarg
Nischengrab oder Grabnische	Bestattung der Asche oder Leiche in einem Zinkkästchen

1.4

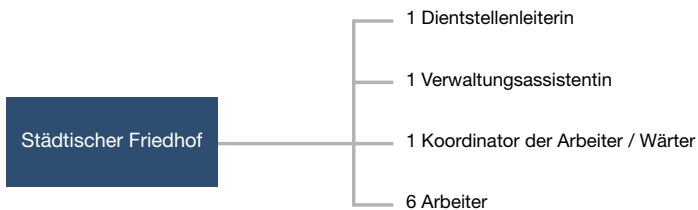
Der organisatorische Aufbau des städtischen Friedhofes

Die Friedhofsdienste, die von der Stadtgemeinde Meran angeboten werden, fallen im Rahmen der Abteilung für Finanzen und Vermögen in die Zuständigkeit der Dienststelle für Wirtschaftsdienste und Eigenbetriebe.



Die Berufsbilder im städtischen Friedhof

Die Qualität des städtischen Friedhofes zeigt sich vor allem in der Professionalität, dem Einsatz und der Freundlichkeit der MitarbeiterInnen, die im Friedhof und in der Friedhofsverwaltung täglich ihrer Arbeit nachgehen.



Die Leiterin der Dienststelle organisiert die Aufgaben des Verwaltungs- und technischen Personals und plant die Tätigkeiten im Rahmen der Ziele und Strategien der Gemeindeverwaltung.

Im Friedhof arbeiten:

- der Koordinator mit der Aufgabe, das Arbeiter-Team zu organisieren und zu überwachen; er ist außerdem der Ansprechpartner für die NutzerInnen und BesucherInnen während der Öffnungszeiten des Friedhofes;
- die Arbeiter, die für die ordentliche Instandhaltung, die Pflege des Friedhofes, Bestattungen und Exhumierungen usw. zuständig sind;
- die Verwaltungsassistentin mit der Aufgabe, die Begräbnisse zu organisieren, die Grabkonzessionen auszustellen bzw. zu erneuern und die Dokumente für die Leichentransporte vorzubereiten.



Die Öffnungszeiten des städtischen Friedhofs

Sowohl der Friedhof selbst als auch dessen Verwaltungsbüros befinden sich in Meran in der Sankt-Josef-Straße 11, auf der Rückseite des Bahnhofs. Die Buslinien 1A und 1B halten direkt vor dem Haupteingang zum Friedhof; aber auch die Haltestellen der Buslinien am Zugbahnhof sind nicht weit entfernt, da dieser direkt durch eine Fußgängerunterführung vom Friedhof aus zu erreichen ist.

Die Öffnungszeiten des Friedhofs:

Vom 1. März bis 31. Mai von 8:00 bis 19:00 (letzter Eintritt 18:45) Der Wärter ist an Werktagen von 9:30 bis 10:30 anwesend	Vom 1. Oktober bis 2. November von 8:00 bis 19:00 (letzter Eintritt 18:45) Der Wärter ist an Werktagen von 9:30 bis 10:30 anwesend
Vom 1. Juni bis 30. September von 7:00 bis 20:00 (letzter Eintritt 19:45) Der Wärter ist an Werktagen von 9:30 bis 10:30 anwesend	Vom 3. November bis 28. Februar von 8:00 bis 17:00 (letzter Eintritt 16:45) Der Wärter ist an Werktagen von 9:30 bis 10:30 anwesend

In Abwesenheit des Wärters steht aber auf jeden Fall das Personal des Verwaltungsbüros während der unten angeführten Öffnungszeiten zur Verfügung. Im Eingangsbereich des Friedhofs befindet sich auch ein automatischer Informationsschalter (Totem oder Info-Point), von dem Informationen zur Lage der Grabstätte auf dem Friedhofsgelände abgerufen werden können, unter der Voraussetzung, dass die Bestattung mindestens zwei Wochen vorher stattgefunden hat.

Die Öffnungszeiten des Verwaltungsbüros:

von Montag bis Freitag von 8:30 bis 12:00 Uhr
am Montag und Mittwoch von 15:00 bis 16.30 Uhr
am Samstag von 9:00 bis 12:00 Uhr

Für Kontakte zum Verwaltungsbüro: Telefon: 0473-448268
Fax: 0473-447822 · e-mail: friedhof@gemeinde.meran.bz.it

1.5

Die wichtigsten gesetzlichen Grundlagen

Wie in allen europäischen Ländern sind die Beerdigungen auch in Italien genauestens gesetzlich geregelt (Dekret des Präsidenten der Republik Nr. 285/90). Ebenso sind die strukturellen, technischen und organisatorischen Mindestvoraussetzungen für die Tätigkeiten des Bestattungsdienstes geregelt (Dekret des Präsidenten der Republik Nr. 15/1997).

Trotz dieser umfangreichen Gesetzgebung und abgesehen von den Sanitätsvorschriften mangelt es jedoch an einer Regelung in Bezug auf die Trauerfeiern an sich. Ebenso ist das Friedhofsrecht zum Teil nicht geregelt. So gibt es außer dem Abschiedsraum bei Feuerbestattungen meist bis heute keine geeigneten Einrichtungen für weltliche Trauerfeiern.

Zusammenfassend sind die Friedhofs- und Bestattungsdienste hauptsächlich in den folgenden gesetzlichen Bestimmungen und Verordnungen geregelt:

- DPR Nr. 285/1990 (Regelung des Bestattungswesens)
- Runderlass des Gesundheitsministeriums Nr. 24 vom 24. Juni 1993 zur Erläuterung der Bestattungsregelung nach DPR Nr. 285/1990
- Runderlass des Gesundheitsministeriums Nr. 10 vom 31. Juli 1998 zur Erläuterung der Bestattungsregelung, mit dem die Möglichkeit eingeführt wird, im Fall einer Exhumation nach Ablauf der Totenruhe auch für nicht zurechtgemachte Leichen und Gebeine eine Feuerbestattung zu beantragen
- DPR Nr. 396/2000 (Verordnung zur Überarbeitung und Vereinfachung der Personenstandsordnung)
- Gesetz Nr. 130 vom 30. März 2001 (Vorschriften zur Feuerbestattung und zum Verstreuen der Asche)
- Gemeindeordnung über die Bestattungs- und Friedhofsdienste, genehmigt mit Kommissariatsbeschluss Nr. 339/74790 vom 19. Oktober 2005 in geltender Fassung
- Landesgesetz Nr. 17 vom 22. Oktober 1993 zur „Regelung des Verwaltungsverfahrens und des Rechts auf Zugang zu Verwaltungsunterlagen“
- DPR Nr. 445/2000 (Einheitstext der gesetzlichen Bestimmungen und Verordnungen über die Verwaltungsunterlagen)
- Gesetzesvertretendes Dekret Nr. 196 vom 30. Juni 2003 (Datenschutzbestimmungen)
- Landesgesetz Nr. 1 vom 19. Jänner 2012 zu den „Bestimmungen in den Bereichen Bestattungswesen und Feuerbestattungen“



2

DIENSTLEISTUNGS-
ANGEBOT UND
QUALITÄTSSTANDARDS

2.1

Das Dienstleistungsangebot des städtischen Friedhofs

Im Einklang mit ihrem Auftrag und mit den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen bietet die Stadtgemeinde Meran im Rahmen der Friedhofsdienste die nachstehend angeführten Dienstleistungen an. Wenn für eine Dienstleistung auch Kosten für den Antragsteller bzw. die Antragstellerin anfallen, ist der entsprechende Betrag angeführt oder es werden die Umstände genannt, von denen dies abhängt.

a) Information

Die BürgerInnen können sich mit ihren Fragen an den Friedhofswärter oder während der Öffnungszeiten des Verwaltungsbüros auch an das Friedhofspersonal wenden, das ihnen gerne alle nützlichen Informationen gibt, Fragen beantwortet und etwaige Zweifel ausräumt. Ferner können sie sich über die Info-säule, die vorliegende Dienstcharta, die Internetseiten der Stadtgemeinde Meran, die Telefonnummern und die E-Mail-Adressen informieren.

b) Dienstleistungen bei Eintritt eines Todesfalls (Leichentransport, Trauerfeier, Bestattung, Feuerbestattung)

Leichentransport: Bei Eintritt eines Todesfalls muss dieser zunächst entweder direkt von den Hinterbliebenen oder vom Arzt, dem Altersheim, dem Krankenhaus oder von einer ähnlichen Einrichtung der Stadtgemeinde gemeldet werden. Dann müssen sich die Angehörigen an ein privates Bestattungsunternehmen der Stadt oder der Umgebung wenden, um den Leichentransport zu organisieren und die Art der Beisetzung auszuwählen.

Diese Dienstleistung ist nur dann kostenlos, wenn die Person bei einem Verkehrsunfall im Gemeindegebiet gestorben ist oder wenn dies eine Gerichtsbehörde anordnet. Die Stadtgemeinde übernimmt ferner die organisatorischen Vorbereitungen in Bezug auf das Leichenschauhaus, die Leichenhalle und die Friedhofskapelle.

Trauerfeier: Die Trauerfeier findet in der Friedhofskapelle statt. Anschließend geleitet der Trauerzug die verstorbene Person zur Grabstelle auf dem Friedhofsgelände. Die Kosten werden von der Art der Trauerfeier bestimmt und werden vom Bestattungsunternehmen in Rechnung gestellt. Während der Trauerfeiern steht eine Lautsprecheranlage zur Verfügung, damit die Trauergäste der Trauerfeier auch im Außenbereich der Friedhofskapelle möglichst gut folgen können.



Bestattung: Auf dem städtischen Friedhof von Meran können Personen bestattet werden, die im Gemeindegebiet gestorben sind, oder die unabhängig von ihrem Sterbeort zum Zeitpunkt ihres Todes in Meran ihren Wohnsitz hatten. Unabhängig vom ihrem Wohnsitz und vom Sterbeort können ferner folgende Personen in Meran bestattet werden:

- wer ein Wahlgrab, ein Einzelgrab oder Familiengrab gekauft oder das Nutzungsrecht für ein Grab erworben haben;
- wer in einem Pflegeheim oder Altersheim außerhalb des Gemeindegebietes untergebracht war und deshalb den Wohnsitz in der Stadtgemeinde Meran verloren hat.

Es sind folgende Bestattungsformen vorgesehen:

- die Erdbestattung
- die Beisetzung in einer Grabnische
- die Feuerbestattung.

Für jede Bestattungsform (Erdbestattung im Familiengrab oder Beisetzung in der Familiengruft, in einer Grabnische, Gebeinnische oder Urnennische) muss zunächst die Überlassung einer Grabstelle beantragt werden, die von der Stadtverwaltung nur dann erteilt wird, wenn tatsächlich eine Leiche bestattet oder eine Urne beigesetzt werden muss. Die Erteilung dieser Überlassung und die damit verbundenen Kosten werden von der Bestattungsform bestimmt. Deshalb ist es sinnvoll, sich bei der Wahl der besten Lösung für die Bestattung vom Personal des Verwaltungsbüros auf dem Friedhof beraten zu lassen. Dabei sind stets ein gültiger Personalausweis und die Steuernummer der verstorbenen Person mitzubringen. Die Gebühr, die für die Überlassung zu entrichten ist, wird vom Gemeinderat festgelegt.



Das Personal des Verwaltungsbüros am Friedhof gibt über den jeweils geschuldeten Betrag Auskunft. Eingezahlt werden kann die geschuldete Gebühr innerhalb von 30 Tagen ab Ausstellung der Überlassung im Meldeamt der Stadtgemeinde Meran, in einer Bank oder bei der Post.

Die Überlassungsdauer hängt von der gewählten Bestattungsform ab. Verstirbt der Inhaber oder die Inhaberin der überlassenen Grabstelle, müssen seine/ihre Abkömmlinge das Verwaltungsbüro innerhalb von 12 Monaten nach dem Todestag darüber in Kenntnis setzen. Sie haben in diesem Fall die Möglichkeit, die Rechtsnachfolge zu beantragen.

Die Erdbestattung oder die Beisetzung in einer Grabnische wird vom Friedhofspersonal durchgeführt und die entsprechenden Kosten sind in der Vergütung des Bestattungsunternehmens inbegriffen. Für Arbeiten an einem Familiengrab oder für die Auswahl des Materials für das Grab und für die Grabinschrift (Name, Geburts- und Todesdatum sowie etwaige sonstige Inschriften usw.) müssen sich die Angehörigen an einen privaten Steinmetz wenden.

Bevor sie in einem Erdgrab beigesetzt werden, müssen Urnen und Kästchen mit sterblichen Überresten in einen Behälter aus widerstandsfähigem Material gegeben werden. Dieser Behälter wird mit einem Deckel hermetisch verschlossen und versiegelt. Er darf aber erst dann im ausgehobenen Grab platziert werden, wenn die Friedhofsleitung die entsprechende Genehmigung erteilt hat, die auch für das Aufstellen von Grabsteinen und das Anbringen von Grabnischenplatten erforderlich ist. Normalerweise übernimmt der beauftragte Steinmetz die Einholung der entsprechenden Genehmigungen.

In gemauerten Gräbern, Gebeinnischen, Urnennischen oder Grabnischen dürfen Urnen und Kästchen mit sterblichen Überresten nur beigesetzt werden, wenn für diese bereits zuvor das Nutzungsrecht erteilt wurde.

Feuerbestattung: Wer feuerbestattet werden möchte, muss dies schon vor dem Tod testamentarisch festhalten oder muss sich in einen Verein für Feuerbestattungen wie die Bozner Società di Cremazione einschreiben. Fehlt eine solche testamentarische Verfügung, kann der Ehepartner oder die/der nächste Verwandte diesen zu Lebzeiten geäußerten Wunsch der/des Verstorbenen in einer Erstatzerklärung der beeideten Bezeugungsurkunde kundtun. Die/der Betroffene muss einen gültigen Personalausweis vorlegen und diese Erklärung vor der beauftragten Beamtin bzw. dem beauftragten Beamten der Gemeinde unterzeichnen. Sollte die verstorbene Person mehr als eine/n Verwandte/n desselben Grades haben, muss die Erklärung von allen unterzeichnet werden. Andere Möglichkeiten zur Bezeugung der Willensäußerung der/des Verstorbenen sind nicht zulässig.



Das nächste Krematorium befindet sich für Meran am Bozner Friedhof. Die Stadtgemeinde erteilt die Ermächtigung für die Einäscherung auf der Grundlage der Dokumente, die den Willen des/der Verstorbenen, eingeäschert zu werden, nachweisen. Auf Antrag der Familie findet die Trauerfeier auf dem Meraner Friedhof statt. Wer keine Trauerfeier möchte, kann natürlich auch darauf verzichten oder ihre Abhaltung nach der Einäscherung organisieren. Dann wird die Leiche vom beauftragten Unternehmen ins Krematorium übergeführt und zum Schluss wird die Asche wieder auf den Friedhof des Bestimmungsortes gebracht.

Die Kosten für die Einäscherung und die Zahlungsmodalitäten werden für das Bozner Krematorium von der Stadt Bozen festgelegt, während die Transportkosten von den Bestattungsunternehmen bestimmt werden.

Die Urne mit der Asche der/des Verstorbenen kann anschließend auf dem städtischen Friedhof (im Familiengrab oder in einer Einzelgrabnische) beigesetzt werden. Auf einen entsprechenden Antrag kann die Stadtgemeinde die Familie auch dazu ermächtigen, die Urne zur Verwahrung entgegenzunehmen. Die Ermächtigung zur Verwahrung durch die Familie wird jedoch nur erteilt, wenn die/die Verstorbene schriftlich oder mündlich diesen Willen zu Lebzeiten geäußert hat. In letzterem Fall bedarf es einer eigenverantworteten Erklärung des Ehegatten oder – wenn es keinen solchen gibt – der/des nächsten Verwandten oder aller Verwandten desselben Grades.



c) Planmäßige Exhumierung

Die planmäßige Exhumierung besteht in der Ausgrabung der sterblichen Überreste eines/einer in einem Erdgrab beigesetzten Verstorbenen nach einer gesetzlich festgelegten Frist, aber auf jeden Fall nicht vor dem Ablauf von 10 Jahren. Sollte während der Exhumierung festgestellt werden, dass die Leiche noch nicht vollständig verwest ist, können die Familienangehörigen eine Verlängerung der Totenruhe für eine Dauer von mindestens weiteren 5 Jahren oder eine Einäscherung der Überreste beantragen.

Bei Ablauf der Überlassungsdauer einer Grabstelle teilt dies der Friedhof der Grabinhaberin bzw. dem Grabinhaber auf der Grundlage eines jährlichen Arbeitsplanes anhand von zwei aufeinander folgenden schriftlichen Aufforderungen mit. Die Familienangehörigen, die an einem Treffen mit dem Friedhofspersonal zur Festlegung der Details hinsichtlich der Exhumierung interessiert sind, müssen sich mit diesen in Verbindung setzen. Wenn niemand auf die beiden Schreiben der Stadtverwaltung antwortet, findet die Exhumierung auch ohne Beisein der Angehörigen statt.

Der Grabinhaber bzw. die Grabinhaberin muss unter anderem

- mitteilen, ob er/sie es vorzieht, den Grabstein vom Steinmetz seines/ihres Vertrauens abmontieren oder vom Gemeindepersonal abreißen zu lassen;
- beantragen, dass die sterblichen Überreste in eine Zinkkiste verschlossen und anschließend beigesetzt werden oder dass sie zunächst eingäschert und dann beigesetzt werden;
- mitteilen, wenn er/sie beschließt, die sterblichen Überreste in das gemeinschaftliche Beinhaus verlegen zu lassen.

In den zuständigen Büros der Stadtverwaltung sind eigens erstellte Formulare für die Verfügungen hinsichtlich der planmäßigen Exhumierung, den Antrag auf Einäscherung sowie die Einwilligung zur Einäscherung erhältlich.

Wenn die Angehörigen der Stadtverwaltung keine schriftlichen Verfügungen hinsichtlich des Verbleibs der sterblichen Überreste zukommen lassen, verlegt sie die Stadtverwaltung in das gemeinschaftliche Beinhaus wie in der Städtischen Bestattungsverordnung vorgesehen.

Auf Antrag werden den Familienmitgliedern Fotografien sowie etwaiger Grab schmuck zurückgegeben.

Die gewählte Form der planmäßigen Exhumierung bestimmt deren Kosten von mindestens 200 Euro bis maximal zirka 1.000 Euro.



d) Außerplanmäßige Exhumierung

Die außerplanmäßige Exhumierung besteht in der Ausgrabung der sterblichen Überreste eines/einer in einem Erdgrab beigesetzten Verstorbenen vor Ablauf der gesetzlich festgelegten Totenruhe (10 Jahre). Sie setzt eine eigens erteilte Ermächtigung seitens der Stadtgemeinde auf Anordnung der Gerichtsbehörde voraus und dient dazu, die Leiche in ein anderes Grab umzubetten oder sie einzuäschern.

Der Grabinhaber bzw. die Grabinhaberin kann anhand des entsprechenden Formulars eine außerplanmäßige Exhumierung beantragen. Dabei ist jedoch zu beachten, dass die Exhumierungen aus Hygiene- und Gesundheitsgründen jedes Jahr nur im Zeitraum vom 1. Oktober bis 30. April durchgeführt werden können.

Auf Antrag werden den Familienmitgliedern Fotografien sowie etwaiger Grab-schmuck zurückgegeben.

Die gewählte Form der außerplanmäßigen Exhumierung bestimmt deren Kosten von mindestens 200 Euro bis maximal zirka 1.000 Euro.

e) Planmäßige und außerplanmäßige Ausbettung von Leichen

Bei der Ausbettung werden die sterblichen Überreste eines/einer Verstorbenen, der/die in einem Wahlgrab mit einem Nutzungsrecht von mindestens 20 Jahren beigesetzt ist, aus der Grabstätte geholt. Erfolgt sie nach mehr als 20 Jahren, spricht man von einer planmäßigen Ausbettung, erfolgt sie hingegen vor Ablauf der 20 Jahre, handelt es sich um eine außerplanmäßige Ausbettung.

Für die Ausbettungen gelten dieselben Bestimmungen und Kosten wie für die Exhumierungen.

f) Pflege und Instandhaltung des Friedhofs

Die Pflege und Instandhaltung des Friedhofs wird vom Friedhofspersonal durchgeführt, damit die Gräber, die Beete und die angrenzenden Bereiche immer mühelos erreichbar, geordnet und sauber sind. Diese Tätigkeiten umfassen:

- die tägliche Reinigung der Wege, der Zugänge und aller öffentlich zugänglichen Bereiche auf dem Friedhofsgelände;
- die Pflege der Grünanlagen (Hecken, Beete usw.) mit entsprechendem Schneiden und Mähen;
- das regelmäßige Einsammeln der Abfälle je nach Besucherzustrom sowie nach den Grundsätzen der Mülltrennung;



- auf entsprechenden Antrag Ersatz beschädigter Votivlampen;
- auf entsprechenden Antrag und gegen Gebühr das Gießen der Gräber in den Monaten von März bis November.

Bei Schneefällen oder der Bildung von Eisplatten auf dem Boden und immer dann, wenn die Sicherheit der BesucherInnen sowie des Personals nicht gewährleistet ist, kann es dazu kommen, dass der Friedhof nicht pünktlich öffnen kann und dass die Friedhofswege nicht begehbar sind. In solchen Fällen ist das Personal bemüht, den BesucherInnen schnellstens wieder einen sicheren Zugang zum Friedhof zu verschaffen. Priorität hat dabei die Möglichkeit, Trauerfeiern abzuhalten.

g) Dienstleistungen zugunsten der FriedhofsbesucherInnen

Jenen, die auf den Friedhof kommen, um Familienangehörige oder Bekannte zu besuchen, stehen am Friedhof folgende Geräte und Dienstleistungen zur Verfügung:

- Gießkannen, Schubkarren, Rechen und Schaufeln (auf Antrag) in angemessener Anzahl, die in mehreren Friedhofsbereichen bereitstehen und die kostenlos benutzt werden können;
- Brunnen, die nur in den wärmeren Monaten des Jahres in Betrieb sind (normalerweise von März bis November, um die Unannehmlichkeiten und Risiken in Zusammenhang mit der eventuellen Bildung von Eis zu vermeiden), und der ganzjährig eingeschaltete Brunnen gegenüber dem Eingang zum italienischen Soldatenfriedhof;
- zwei Rollstühle für Menschen mit Gehbehinderungen – auf Antrag;
- die Ausgabe von Kerzen am Eingang – gegen Bezahlung.

Blumen und Pflanzen können an den privaten Blumenkiosken im Außenbereich des Friedhofs gekauft werden.

Ein Videoüberwachungssystem gewährleistet ferner die Sicherheit der FriedhofsbesucherInnen.



2.2

Die Qualitätsstandards

Um das gebotene Qualitätsniveau objektiv messen und überprüfen zu können, hat die Verwaltung des städtischen Friedhofs für jeden der im vorhergehenden Abschnitt angeführten Dienste einen oder mehrere Qualitätsstandards und die entsprechenden garantierten Zielwerte festgelegt.

Unter Qualitätsstandard wird ein objektiver und messbarer Indikator verstanden, mit dem die vom Friedhof gebotenen Dienste bewertet werden, um ein möglichst hohes Qualitätsniveau gewährleisten zu können. Das gewährleistete Qualitätsniveau kann zeitlich schwanken, weshalb sich die Gemeinde verpflichtet, regelmäßig zu überprüfen, ob die Standards erreicht werden. Änderungen der Standards oder der anfänglich vorgesehenen Zielwerte werden über den variablen Teil dieser Charta mitgeteilt.

Sollte einer der gewährleisteten Standards nicht eingehalten werden, können die NutzerInnen eine Beschwerde einbringen, wenn sie die im folgenden Kapitel angeführte Vorgangsweise befolgen. Sobald die Stadtverwaltung die Stichhaltigkeit der Beschwerde geprüft hat, stellt sie den Berechtigten innerhalb von 30 Tagen eine Entschädigung bereit. Die Betroffenen können zwischen einem Bewässerungsdienst des Grabes für eine Woche, einer Kerze oder einem Buch der Gemeinde auswählen.



Die Qualitätsstandards des Friedhofs

Gebotener Dienst: Information

Qualitätsstandards	Ziel 2013-2015	Entschädigung
Anzahl der Stunden pro Woche, in denen der Friedhof geöffnet und Personal anwesend ist (Wärter oder Verwaltungspersonal)	23,5 h	nicht vorgesehen
Prozentsatz von Hinweisen und Beschwerden, die innerhalb von 20 Kalendertagen beantwortet werden	100% der Fälle	vorgesehen
Maximale Tage, an denen der Info-Point (automatischer Informationsschalter) außer Betrieb ist	5 Tage/Jahr	nicht vorgesehen

Gebotener Dienst: Dienste zur Unterstützung der BesucherInnen

Qualitätsstandards	Ziel 2013-2015	Entschädigung
Tägliche Stundenanzahl, an denen der Friedhof geöffnet ist	13 h zwischen 1. Juni und 30. September 11 h zwischen 1. März und 31. Mai und zwischen 1. Oktober und 2. November 9 h zwischen 3. November und 28. Februar	nicht vorgesehen
Anzahl von Rollstühlen, die zur Verfügung stehen	1	vorgesehen
Anzahl von funktionstüchtigen Gießkannen, die im Friedhof zur Verfügung stehen	80	nicht vorgesehen
Anzahl von funktionierenden Brunnen im Friedhof	40 (wenigstens 1 in der Winterzeit)	nicht vorgesehen

**Gebotener Dienst: Totentransport, Begräbnis, Bestattung, Einäscherung**

Qualitätsstandards	Ziel 2013-2015	Entschädigung
Erdbestattung: Maximalzeitraum zwischen Ausstellung der Genehmigung und Beerdigung der Leiche – außer in den Fällen, in denen die Familie nicht erreichbar ist	4 Tage	vorgesehen
Friedhofskonzession (neues Grab): Maximalzeitraum für die Ausstellung der Genehmigung zur Konzession, in der Pflichten und durchzuführende Zahlungen angeführt sind	7 Tage	vorgesehen
Genehmigung zum Totentransport. Zeitraum für die Ausstellung	Am selben Tag	nicht vorgesehen

Gebotener Dienst: Planmäßige Exhumierung

Qualitätsstandards	Ziel 2013-2015	Entschädigung
Anzahl der durchgeführten Mahnungen vor der vorgesehenen Exhumierung eines Verstorbenen	zwei	nicht vorgesehen
Pünktlichkeit bei der Durchführung der Tätigkeiten an dem Tag, der mit den Angehörigen des zu exhumierenden Verstorbenen vereinbart wurde – mit Ausnahme von ungünstigen Wetterbedingungen	Max.Verspätung 1h ab mitgeteilter Uhrzeit	vorgesehen

Gebotener Dienst: Außerplanmäßige Exhumierung

Qualitätsstandards	Ziel 2013-2015	Entschädigung
Maximalzeitraum für die Genehmigung zur außerplanmäßigen Exhumierung ab Datum des Ansuchens	15 Tage	vorgesehen

Gebotener Dienst: Planmäßige und außerplanmäßige Ausbettung

Qualitätsstandards	Ziel 2013-2015	Entschädigung
Pünktlichkeit bei der Durchführung der Tätigkeiten an dem Tag, der mit den Angehörigen des auszubettenden Verstorbenen vereinbart wurde	Max.Verspätung 1h ab mitgeteilter Uhrzeit	vorgesehen
Maximalzeitraum für die Genehmigung zur außerplanmäßigen Ausbettung ab Datum des Ansuchens	15 Tage	vorgesehen



Gebotener Dienst: Führung und Instandhaltung des Friedhofs

Qualitätsstandards	Ziel 2013-2015	Entschädigung
Häufigkeit der Reinigung der Wege und Gemeinschaftsflächen des Friedhofs	3 Mal/Woche	nicht vorgesehen
Häufigkeit Leerung Abfallkörbe	2 Mal/Woche	nicht vorgesehen
Unverzögliche Eingriffe zur Sicherung von Pflanzen und Gegenständen, die eine Gefahr oder eine Umständlichkeit darstellen	Am selben Tag	nicht vorgesehen
Zeit für die Auswechslung von nicht funktionierenden Votivlampen ab Datum des Ansuchens	2 Tage	vorgesehen
Prozentsatz von FriedhofsnutzerInnen, die mit der Reinigung der Friedhofsflächen zufrieden sind	80% der NutzerInnen sehr zufrieden oder zufrieden	nicht vorgesehen
Prozentsatz von FriedhofsnutzerInnen, die mit der Pflege der Grünflächen im Friedhof zufrieden sind	80% der NutzerInnen sehr zufrieden oder zufrieden	nicht vorgesehen

3

MITSPRACHE-
MÖGLICHKEITEN
DER NUTZERINNEN
UND BEWERTUNG
DES DIENSTES

3.1

Arten der Mitsprachemöglichkeiten und Bewertung des Dienstes

Die Stadtverwaltung setzt sich mit allen Kräften dafür ein, den NutzerInnen Mitspracherechte einzuräumen. Der Friedhofsverwaltung stellt dazu mehrere Möglichkeiten zur Verfügung:

1. regelmäßige Erhebungen der Zufriedenheit durch Befragungen oder von der Stadtgemeinde Meran organisierte Treffen;
2. Analyse der Beschwerden, der Hinweise und Anregungen;
3. Überprüfung der Gründe, warum Standards der Dienstcharta nicht eingehalten werden.

Die Bewertung des Dienstes durch die BürgerInnen

Die Ergebnisse der anonym erhobenen Untersuchungen werden veröffentlicht und der Bevölkerung bekannt gegeben. Diese sollen zur Verbesserung des Dienstes beitragen.

Die Analyse der Hinweise, Beschwerden und Anregungen

Die Stadtverwaltung nimmt die Beschwerden und Hinweise auf Probleme an; ebenso Verbesserungsvorschläge, wenn Dienstleistungen nicht erbracht oder die Standards der Dienstcharta nicht eingehalten werden.

Hier gelten folgende Definitionen:

- **Hinweis:** Jede Art von Mitteilung über Beeinträchtigungen der Dienstleistungen, die an die Stadtverwaltung herangetragen wird.
- **Beschwerde:** Jede schriftlich eingebrachte und unterschriebene Mitteilung, mit der auf einen Schaden hingewiesen wird, der durch Probleme bei den Dienstleistungen hervorgerufen wurde.
- **Anregung:** Jede Art von Mitteilung, die an die Stadtverwaltung herangetragen wird, in der hilfreiche Hinweise zur Verbesserung und zur Erfüllung der Erwartungen der NutzerInnen an die Dienste angeführt sind.



Sowohl in der Beschwerde als auch im Hinweis müssen die wichtigsten Informationen angeführt sein, damit die Situation entsprechend überprüft werden kann.

Hinweise, Beschwerden und Anregungen könnten direkt beim Personal des Friedhofs oder im Verwaltungssekretariat deponiert oder mit der Post an das BürgerInnenamt der Stadtgemeinde Meran, Laubengasse 192, 39012 Meran, geschickt werden.

Die Einhaltung der Qualitätsstandards

Die Friedhofsverwaltung misst jedes Jahr die in der Dienstcharta angeführten Standards und Verpflichtungen. Die Ergebnisse dieser Prüfungen mit Angaben zu den Auflagen, die nicht eingehalten wurden, werden mit den Kommunikationsmitteln der Stadtverwaltung (Webseite www.gemeinde.meran.bz.it, Lokalzeitungen usw.) bekannt gegeben und alle zwei Jahre im variablen Teil der Charta angeführt.



3.2

Rechte und Pflichten

Alle NutzerInnen und BesucherInnen sowie alle Bediensteten des städtischen Friedhofs haben Rechte und Pflichten.

Das Personal des Friedhofs ist verpflichtet:

- die Öffnung und den Zugang zum Friedhof sowie die Benützung aller Abschnitte desselben zu garantieren;
- die Wege, Plätze und Grünflächen zu reinigen und zu pflegen;
- die NutzerInnen höflich, hilfsbereit, objektiv, gerecht und unparteiisch zu unterstützen, auch unter Berücksichtigung einer besonderen Situation oder Gemütsverfassung.

Die NutzerInnen und BesucherInnen hingegen sind verpflichtet:

- die Öffnungszeiten, die Grundregeln eines korrekten Umgangs untereinander, die Sauberkeit, das Verbot des Verzehrs von Speisen und Getränken sowie das Rauchverbot auf dem Friedhofsgelände zu beachten;
- im eigenen Verhalten und im Umgang mit den anderen NutzerInnen die sakrale Stille auf dem Friedhof zu respektieren;
- Gerätschaften und Hilfsmittel (Brunnen, Gießkannen, Rollstühle etc.), welche vom Friedhof zur Verfügung gestellt werden, regelkonform zu benützen, nicht zu beschädigen und ein eventuelles Nichtfunktionieren unverzüglich zu melden;
- die Tarife der beanspruchten Dienste, falls vorgesehen, zu entrichten;
- das Personal höflich, korrekt und kooperativ zu behandeln.

Die Pflichten des Personals spiegeln also die Rechte der NutzerInnen wider, die Pflichten der Nutzer und Nutzerinnen hingegen die Rechte für die Gemeinschaft.



4

NÜTZLICHE INFOS

In diesem Abschnitt finden Sie die Antworten auf Fragen, die häufig in Bezug auf den städtischen Friedhof oder allgemein auf die Bestattungs- und Friedhofsdienste gestellt werden.

An wen muss ich mich wenden, wenn ein Familienangehöriger stirbt?

Stirbt die betreffende Person zu Hause, müssen Sie die Notrufnummer 118 wählen oder die Erste Hilfe des Meraner Krankenhauses anrufen. Das medizinische Personal leitet dann alle nötigen Schritte ein. Stirbt die Person hingegen im Krankenhaus oder im Altersheim, übernimmt das medizinische Personal automatisch alle damit verbundenen Obliegenheiten.

Wer stellt die Sterbeurkunde aus?

Die Sterbeurkunde wird nach der Bestattung vom Standesamt der Stadtgemeinde Meran ausgestellt.

Übernimmt die Stadtgemeinde auch den Transport der Leiche bis zum Friedhof?

Nein, für den Leichentransport müssen Sie sich an ein privates Bestattungsunternehmen wenden, da die Stadtgemeinde Meran keinen solchen Dienst anbietet.

Kann ich mehrere Verstorbene in einem Grab beisetzen lassen (Grab, Grabnische usw.)?

Ja, vorausgesetzt, dass die Verstorbenen derselben Familie angehören und dass die Gesundheits- und Hygienebestimmungen eingehalten werden. Das Friedhofspersonal hilft Ihnen gerne bei der Zuordnung Ihres speziellen Falles.

Gibt es Auflagen für die Errichtung von Gräbern?

In der Städtischen Bestattungsverordnung sind Einschränkungen in Bezug auf die Errichtung von Gräbern vorgesehen. Das Friedhofspersonal steht Ihnen für die Überprüfung Ihres speziellen Falles zur Verfügung.

Können auf dem städtischen Friedhof von Meran nur Angehörige der katholischen Kirche bestattet werden?

Nein, der städtische Friedhof von Meran ist ein kommunaler Friedhof. Deshalb gibt es keine Unterscheidungen im Hinblick auf Religion, Kultus oder Ethnie der verstorbenen Person.



Ist es möglich, die Totenmesse in der Kirche der Pfarrgemeinde des/der Verstorbenen lesen zu lassen?

Nein, die Totenmesse wird in der Friedhofskapelle vom Pfarrer der Pfarrgemeinde, der der/die Verstorbene angehörte, gelesen.

Ist es im Falle einer Feuerbestattung möglich, die Urne mit der Asche des/der Verstorbenen mit nach Hause zu nehmen?

Ja, aber nur, wenn es sich bei der verstorbenen Person um ein Mitglied Ihrer Familie handelt und Ihnen die Stadtgemeinde Meran eine entsprechende Ermächtigung ausgestellt hat. Das Friedhofspersonal steht Ihnen für die Klärung aller entsprechenden Details zur Verfügung.

Kann die Asche von Verstorbenen im Fall einer Feuerbestattung beliebig verstreut werden?

Nein, das ist bis heute gesetzlich nicht gestattet. Allerdings zeichnet sich in dieser Hinsicht eine Umorientierung auf Landesebene ab. Für weitere Fragen steht Ihnen das Friedhofspersonal gerne zur Verfügung.

Können die Leiche, die Asche oder die sterblichen Überreste eines/einer Familienangehörigen auf einen anderen Friedhof verlegt werden?

Ja, aber nur unter gewissen Voraussetzungen und nachdem die zuständigen Gesundheitsbehörden eine entsprechende Ermächtigung ausgestellt haben. Das Friedhofspersonal hilft gerne bei der Prüfung der einzelnen Fälle.

Kann die Bezahlung der jährlichen Friedhofsgebühren vor Ablauf der Überlassungszeit eingestellt werden?

Nein, die Bezahlung der jährlichen Gebühr gehört bis zum Ablauf der Überlassungszeit (10 oder 20 Jahre je nach Bestattungsform) zu den Pflichten der GrabinhaberInnen. Sollte die Bezahlung der Gebühr dennoch eingestellt werden, muss die Stadtverwaltung die geschuldeten Beträge zwangsweise eintreiben.



PAUL MICH
MARTINA
TRAUT
1911 - 1982
1912 - 1982



5

DIE TODESIDEE
ZWISCHEN MYTHOLOGIE,
LITERATUR, KUNST,
GESCHICHTE UND
TRADITION

VON DR.IN ROSANNA PRUCCOLI



Von Thanatos und anderen

Seit jeher muss der Mensch mit dem Tod und der damit zusammenhängenden Thanatophobie umgehen lernen, mit dessen Ablehnung, aber gleichzeitig auch mit einem subtilen Reiz, den er ausstrahlt. So erforschte der Mensch den Tod, in prekärem Gleichgewicht zwischen einer entschiedenen Weigerung und einer subtilen Faszination, seine gesamte irdische Existenz hindurch und auf allen Breitengraden der Erde. Seit jeher hat der Mensch den Gedanken an den Heimgang durch philosophische, mythologische und literarische Konstruktionen auszutreiben versucht; durch die Kodifizierung von Ritualen, Traditionen, Glauben, Erzählungen, künstlerische und symbolische Darstellungen – bis es so weit kam, das Ableben mit einer Reihe von Gesetzen zu regeln.

Im Altertum, vor allem in der griechischen Mythologie, wurde der Tod durch Thanatos personifiziert. Die antiken Darstellungen zeigen diesen Gott als bärtigen Mann mit Flügeln. Man glaubte, dass er aufgrund seines eisernen Herzens und seiner bronzenen Eingeweide für die Gebete der Sterbenden unempfindlich sei. Er residierte im Tartaros oder vor den Toren der Unterwelt. Die Attribute des Thanatos wurden später kodifiziert und blieben in Gestalt der Flügel und einer erloschenen, umgekehrten Fackel erhalten. Anders stellte man sich den Tod hingegen bei den Römern vor: Sein Name war Mors und er war ein kleiner, beflügelter Geist, der seine Aufgabe, nämlich die Begleitung der Seelen in den Hades, in Stille erfüllte.

In den abrahamischen Religionen wird die Personifizierung des Todes Azrael, dem Todesengel, anvertraut. Laut Midrasch wurde der Todesengel von Gott am ersten Tag erschaffen. Er wohnt in den Himmeln und besitzt zwölf Flügel.

In der christlichen Tradition, wo der Tod nicht als ewig, sondern als Übergangszeit empfunden wird, ist der gerechte Michael der Engel des guten Todes, also jener, der den Sterbenden bei seinem Ableben unterstützt. Man ist nämlich der Ansicht, dass der Mensch besonders in der Stunde des Todes hilfs- und schutzbedürftig sei.

Als Engel des Übergangs und Begleiter der gerechten Seelen vor den Herrn sind ihm die Friedhofskapellen und Beinhäuser geweiht und seine Darstellungen schmücken diese Orte sehr oft, so wie wir ihn auch in imposanter Erscheinung auf der Metope am Haupteingang des Meraner Friedhofs thronen sehen.

Der Tod zwischen Kunst und Literatur:

Totentanz und Triumph des Todes

Im 13. Jh. begannen sich in den katholischen Kirchen in ganz Europa die Darstellungen dreier Todesthemen wie *Die Begegnung der drei Lebenden und der drei Toten*, der *Triumph des Todes* und der *Totentanz* durchzusetzen. Die älteste Darstellung geht auf die Mitte des 2. Jh. zurück und ist *Die Begegnung der drei Lebenden und der drei Toten*. Man begegnet ihr in literarischen Texten und in zahlreichen Bildern bis zum Anfang des 15. Jh., als sich der komplexere *Triumph des Todes* behauptete. Das Thema entstammte einem Werk namens *Dict des trois morts et des trois vifs* von Baudouin de Condé aus dem Jahr 1275. Die Ikonographie dieses „(Aufeinander-)Treffens“ konnte je nach Darstellungszeitraum und -gebiet Änderungen erfahren; sie hatte ihren Ursprung nämlich in einer orientalischen Legende, in der drei junge Adelige auf ihren Schlachtrössern auf drei abgedeckte Gräber treffen, in denen die verwesenen Leichen sie mit folgenden tragischen Worten warnen: „*Wir waren wie ihr, ihr werdet sein wie wir*“, oder: „*Was ihr sein werdet, das sind wir jetzt. Wer uns vergisst, vergisst sich selbst.*“ In einigen Beispielen treten die drei Skelette vor die drei edlen Reiter, während sie in anderen von drei Leichen in ihren Grabstätten dargestellt werden, die in drei unterschiedlichen Verwesungsstadien verkehren – vom fast intakten Körper bis zum Skelett – und die belehrende Funktion einem alten Einsiedler anvertraut wird, der den Jünglingen die Bedeutung der Szene erläutert. Der Einsiedler symbolisiert die Kirche als führende Kraft in den irdischen Dingen und im Tod. In manchen Beispielen werden die Darsteller auf zwei reduziert: einen lebenden und einen toten.

Die Ikonographie des *Totentanzes* und des *Triumphs des Todes* verbreiteten sich in ganz Europa ab dem 14. Jh. und bezeugen, dass im Spätmittelalter das Nachdenken über die Vergänglichkeit des Lebens als tragisch empfunden wurde. Diese besonders makabre Ikonographie, die die Einzelheiten der sich zersetzenden oder bereits zu Skeletten verfallenen Körper ausschmückte, verbreitete sich als *memento mori*, in krassstem Gegensatz zu all jenen Menschen, die sich zur Austreibung dieser traurigen Realität so gaben, als glaubten sie durchaus an ein *carpe diem*, indem sie sich jeder Art von Exzess hingaben.



Das Thema des *Triumphs des Todes* behauptete sich zuerst in der Literatur, mit exzellenten Beispielen wie dem *Triumph des Todes* von Francesco Petrarca und anschließend in den bildenden Künsten. Es handelt sich jedoch um ein Thema, das dem Alpenraum besonders am Herzen liegt, insbesondere dem französischen und dem deutschen Sprachraum. Diese Ikonographie neigte zu einer differenzierten Darstellung des Todes, je nach geografischem Gebiet und historischem Zeitraum. So wird er oft als schauerhafte, fast zum Skelett verfallene oder zersetzte Greisin dargestellt oder als reitendes Skelett. Die Attribute waren Pfeil und Bogen, die Sense oder das Schwert.

Der *Totentanz* tritt zum ersten Mal Ende des 14. Jh. auf und hat seinen Ursprung ebenfalls in der Literatur und im Theater, um sodann in der künstlerischen Darstellung zu seiner höchsten und beeindruckendsten Äußerung zu gelangen. Er unterstreicht sowohl die Labilität der irdischen Existenz als auch das ewige Leben der Seele. In einem Großteil der europäischen Länder fand diese Ikonographie vor allem in den Friedhofsmauern, in Beinhäusern und in Totenkapellen ihren Platz. Der Totentanz besteht im Allgemeinen aus einer langen Reihe von Skeletten, die Menschen verschiedenen Alters und verschiedenen Ranges darstellen, um damit auszudrücken, dass jeden Menschen – ob alt oder jung, ob arm oder reich – der Tod erwartet. Als psychologisch destabilisierend wirkt der Umstand, dass jedes Skelett der exakten Nachbildung seiner lebenden Gestalt gegenübersteht: So wird ein hübsches Mädchen, das sich im Spiegel betrachtet, von einer schaurigen Skelettfrau zum Tanz gezwungen, oder ein Skelett mit einer Mitra auf dem Kopf ergreift höhnisch den Bischof, der vergebens versucht, sich am mit Münzen und Juwelen überhäuftem Tisch festzuhalten, Zeichen einer falschen religiösen Überzeugung. Das Sterben ist also ein allgemeines Schicksal, das jene nicht bevorzugt, die im Leben von Schönheit, Gesundheit, Reichtum oder sozialer Stellung begünstigt wurden. Dieser unausweichliche Umstand bot den Armen und Ausgeschlossenen einen gewissen Trost und ermöglichte es ihnen, im Tod eine Art Regelung aller Ungerechtigkeiten zu erkennen.





Sterben, schlafen – schlafen, träumen vielleicht ...

Unter den Historikern, die sich mit dem Festhalten der Geschichte des Todes befassen und also mit der Mentalität hinsichtlich des Ablebens sind Jean Delumeau und noch mehr Philippe Aries die prominentesten. Auf sie verweist man gern spontan, um zumindest einige ihrer interessanten Ergebnisse zu schildern. Sie können dabei helfen, wenn auch nur auf schematische Weise den langen Weg und die zahlreichen Veränderungen nachzuzeichnen, die die westliche Mentalität gegenüber dem Tod und den Sterbenden vollzogen hat. Die Historiker sind sich darüber einig, dass man etwa im Mittelalter hoffte, der Tod möge einen „im eigenen Bett“ ereilen und nur, nachdem man Zeit für ein Gebet, für Reue, für die geistige Wiedervereinigung mit dem Allmächtigen gefunden hat. Der *mala mors*, jener Tod also, der einem nicht die Zeit für eine Vorbereitung ließ, war der gefürchtetste. Doch die Studien von Aries gehen weiter und erklären, wie zu jener Zeit der Sterbende eine Art Hauptdarsteller einer öffentlichen Zeremonie gewesen sei, die den Zweck verfolgte, „die Angst vor dem Tod zu zähmen“. Das Ableben wurde von einer Reihe ritueller Handlungen begleitet, von denen die Absolution der einzige kirchliche Vorgang war. Der Sterbende drehte sich dann mit dem Rücken zu den Beistehenden und erlebte den Augenblick seines Heimgangs allein. Der Tod wurde also von einem präzisen Ritual abgegrenzt, das sich in Beteiligung der ganzen Gemeinschaft vollzog und ein wesentlicher Bestandteil des Ritus war. Der Tod verursachte keine Verlegenheit, weder bei den Familienangehörigen, noch bei der restlichen Gemeinschaft, und auch die Kinder wurden dorthin gebracht, um ihm beizuwohnen. Allmählich veränderte der Einfluss des Katholizismus jedoch einige Aspekte der Mentalität und des Rituals, des Zwecks und der Bedeutung des Todes, indem er die Angst vor dem Letzten Gericht erweckte. Die Menschen des 13. Jh. waren überzeugt, dass nur ein innerhalb einer kirchlichen Einrichtung begrabener Toter vor dem Letzten Gericht keine Schwierigkeiten haben und sich retten würde. Ab dem 15. Jh. glaubte man, dass das Letzte Gericht zum Zeitpunkt des Ablebens stattfinden würde, wodurch es ab sofort kein gemeinsames Ereignis mehr war, sondern eine persönliche Angelegenheit. Man war also zunehmend davon überzeugt, dass man auf moralische Weise sterben müsse, um sich selbst zu retten, und der Tod wurde zum Abschluss der eigenen Biographie. Individuelle Inschriften verliehen dem Stein oder dem Marmor fortan die Aufgabe, die Eigenschaften des Verstorbenen für die Ewigkeit festzuhalten und sie den Nachkommen der folgenden Jahrhunderte weiterzuerzählen.

Zwischen dem Ende des 16. Jh. und des 18. Jh. verlor der Tod allmählich seinen familiären Charakter und verursachte einen Bruch mit dem Alltag. Die Beistehenden nahmen am Ereignis nicht mehr teil, sondern wurden dessen Zuschauer, und sogar die Familie des Sterbenden beschränkte sich ab sofort auf die Durchführung



des Testaments und des letzten Willens des Sterbenden. Dieser wurde von all jenen, die keine enge Beziehung mit ihm hatten, allmählich fern gehalten und gemieden. Das Sterben eines Bekannten wurde immer schwieriger zu bewältigen; besonders offensichtlich wurde dies im 19. Jh. Die Leiche wurde zu einem hygienischen Problem und die Friedhöfe wurden von den Stadtzentren entfernt. Ab dem 19. Jh. wurde der Tod geradezu ein Tabu.

In der heutigen Gesellschaft wird das Ableben versteckt, sogar vor dem kranken Menschen selbst, der nicht mehr ein Hauptdarsteller ist, sondern eine einfache Komparse, die dem Willen Dritter hörig ist. Die Entscheidungen werden von einem Ärzteteam getroffen, das die Aufgabe hat, die Familie von einer so schweren Last zu befreien, und der Ort, an dem sich der Tod abspielt, ist das Krankenhaus, das die Orte des Alltags von einer so peinlichen Präsenz befreit. Dem im Sterben liegenden Menschen bleibt nichts anderes übrig, als „im Sterben einen akzeptablen Lebensstil beizubehalten – einen akzeptablen Stil, den Tod zu bewältigen“. Die Zeiten, in denen sich der Sterbende von seinen Familienangehörigen, von Verwandten und Freunden verabschiedete und diese sein Bedürfnis nach Isolation kannten und respektierten, liegen in weiter Ferne. Heute muss man bis zum letzten Augenblick so tun, als sterbe man nicht. Nach Abschluss des peinlichen Ereignisses dürfen die Angehörigen keine übermäßigen Emotionen an den Tag legen und auch keine Trauer tragen, da diese Verhaltensweisen einer möglichst raschen Rückkehr in den sozialen Kreislauf hinderlich sind. Dieser Kreislauf wird nämlich von derartigen Verhalten gestört, da sie nicht darauf abzielen, den Tod zu verstecken, sondern ihn zu offenbaren. Beileidsbezeugungen werden stillgeschwiegen, weil sie in Verlegenheit bringen, paradoxerweise gerade von denjenigen, die unter der Situation am meisten leiden. Diese Menschen glauben nämlich, dass die beste Art, den Familienangehörigen des Sterbenden zu helfen, die Minimierung sei, die den Schmerz nicht wieder aufkommen lässt, und bemerken nicht, dass der bereits unter der Trauer leidende Mensch dadurch noch mehr in die Isolation getrieben wird.



