



Der Notfall, mit dem alle Gemeinden umzugehen haben

Rund 65 000 Todesfälle in der Schweiz hinterlassen eine noch viel grössere Anzahl betroffener Angehöriger, die sich mit ihren unterschiedlichen Fragen und Bedürfnissen an die Gemeindebehörden als erste Anlaufstelle wenden.

Nichts ist so sicher wie der Tod, auch wenn er gerne verdrängt wird. Für die Zivilstandsbehörden und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Gemeinden, die die Meldungen von Todesfällen entgegennehmen und Vorkehrungen für die Beerdigungen treffen müssen, gibt es allerdings nichts zu verdrängen. Sie sind da, wenn Angehörige in Not sind, denn ein Todesfall ist immer eine individuelle Erschütterung für die Hinterbliebenen. So individuell wie die Fragen und Bedürfnisse der von einem Todesfall betroffenen Angehörigen sind, so unterschiedlich fällt die Betreuung auf den Gemeinden aus. In der kleinen Gemeinde Flums (SG) zum Beispiel, wo man sich persönlich kennt und wo pro Jahr rund 50 Todesfälle verzeichnet werden, nehmen sich die Mitarbeiter des Einwohner- und Bestattungsamtes Zeit für ein persönliches Gespräch in einem separaten Besprechungszimmer. Da braucht es die richtigen Worte, Fingerspitzengefühl und letztlich auch die Fähigkeit, sich abzugrenzen gegenüber Fragen von betroffenen Angehörigen,

bei denen es nicht um die amtlichen Belange wie die Bestattung, sondern um die persönlichen Verhältnisse geht. Mit solchen Fragen, zum Beispiel wer sich um das hinterlassene Haustier zu kümmern oder wer für die Kosten der Wohnungsräumung aufzukommen hat, sind die Juristen des «Beobachter-Beratungszentrums» bestens vertraut. Sie erhalten durchs ganze Jahr besonders viele Anfragen rund um den Todesfall. Daraus entstand die Idee, genauer herauszufinden, welche Themen die Hinterbliebenen neben der persönlichen Trauer besonders beschäftigen und zu welchen Fragestellungen ein Ratgeber-Angebot aus Sicht von betroffenen Angehörigen vordringlich sind.

Die Abklärungen des «Beobachter» zeigten, dass der Bedarf an zusätzlichen Informationen zu folgenden Themen besonders gross ist:

- AHV/Pensionskasse/IV/Lebensversicherung der verstorbenen Person
- Betreuung pflegebedürftiger Hinterbliebener, Betreuung zurückgelassener Haustiere

- Steuerpflicht der verstorbenen Person
- Haushaltauflösung, Räumung der Wohnung, des Hauses oder des Zimmers im Heim
- Verträge kündigen/übernehmen
- Konto-Sperrung, Pflichten zur Übernahme von Kosten
- Erbschaft

Auch zeigte sich in einer vertieften Befragung von Betroffenen, die in den vergangenen zwei Jahren als nahe Angehörige einen Todesfall zu bewältigen hatten, dass sie sich schon in der akuten Phase, also direkt nach dem Todesfall, eine Übersicht samt Checkliste zu sämtlichen Aufgaben über die Beerdigung hinaus gewünscht hätten. Hier schliesst sich der Kreis zu den Gemeinden: Sie gehören zu den ersten Anlaufstellen für Hinterbliebene. Wenn das Informations- und Ratgeberangebot also ausgebaut werden sollte, dann in Abstimmung mit jenen Profis, die ganz automatisch im Erstkontakt mit den Betroffenen stehen: den Mitarbeitern der Bestattungs- oder Zivilstandsämter.



Von einem Todesfall sind nicht nur die Angehörigen betroffen. Auch die Gemeindemitarbeiter stehen an der Front.

Bild: saad-chaudhry – unsplash

68 Prozent der befragten Deutschschweizer Gemeinden wären interessiert, das vom «Beobachter» geplante «Erste-Hilfe-Set für Angehörige» abzugeben. Ansichtsexemplare des Erste-Hilfe-Sets können von den Gemeinden kostenlos bezogen werden, den kompletten Ratgeber gibt es auf Rechnung.
Kontakt: edition@beobachter.ch

Bild: Martina Rieben

Zusammenarbeit mit dem Schweizerischen Gemeindeverband

Und so kam der Schweizerische Gemeindeverband ins Spiel, der die Informations- und Ratgeber-Initiative des «Beobachters» rund ums Thema Todesfall grundsätzlich begrüsst und zu einer breit angelegten Bedürfnisabklärung bei den Gemeinden einlud. Um diese Umfrage vorzubereiten, besuchten Janine Blattner und Urs Gysling von der «Beobachter»-Edition, dem Ratgeber-Verlag des «Beobachter», die Verantwortlichen aus-

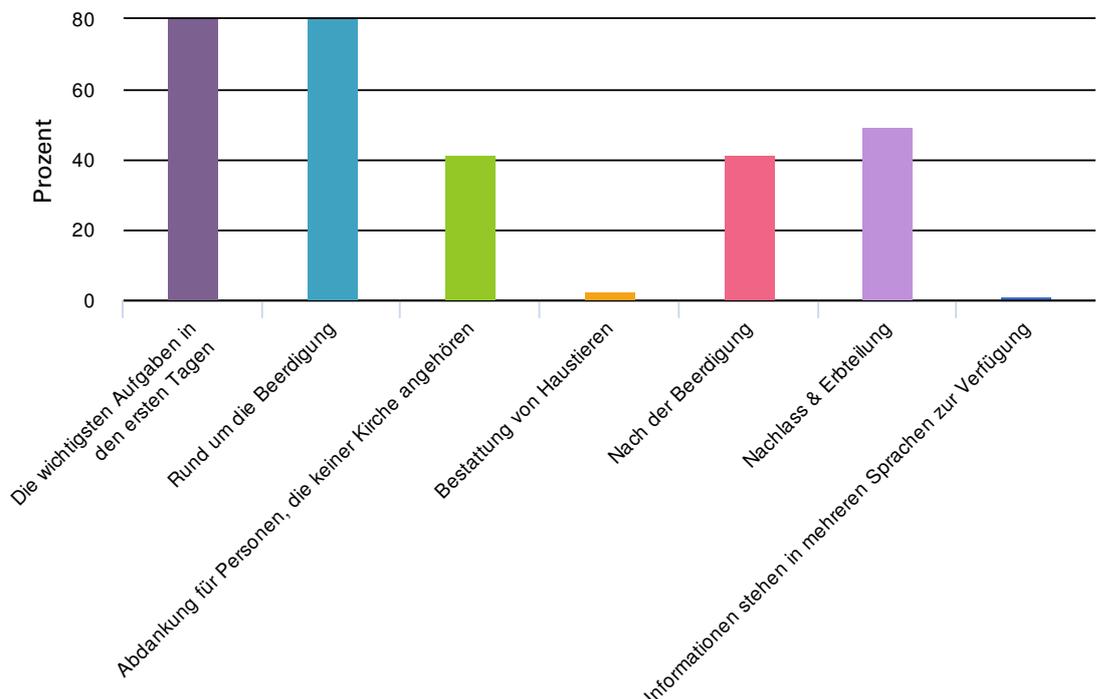
gewählter Städte (Zürich und Winterthur) und Gemeinden (Flums SG und Muri AG), um die Vorgänge «an der Front» besser zu verstehen und ihnen die Ratgeber-Projekte des «Beobachter» vor Ort zur Prüfung vorzulegen. Das sind eine Informationsmappe mit dem Titel «Im Todesfall – Erste Hilfe für Angehörige» sowie ein Buch mit dem Titel «Im Todesfall – der komplette Ratgeber». Das Echo der Gesprächspartner war positiv: Die beiden Ratgeber des «Beobachter» ergänzen das Informationsangebot der Gemeinden in idealer Weise, die schön gestaltete Infomappe bietet die Möglich-

keit, die lokalen Informationen der Gemeinden dort zu integrieren. So wachsen die behördlichen mit den weiterführenden Grundinformationen für Angehörige zu einem Gesamtangebot zusammen, das die Hinterbliebenen sehr effektiv dabei unterstützt, einen Todesfall zumindest administrativ zu bewältigen.

Online-Umfrage mit grossem Echo

Anfang Dezember 2018 wurde dann bei rund 1600 Deutschschweizer Gemeinden eine Online-Umfrage zum Thema Todesfall durchgeführt, die mit 1023 Ant-

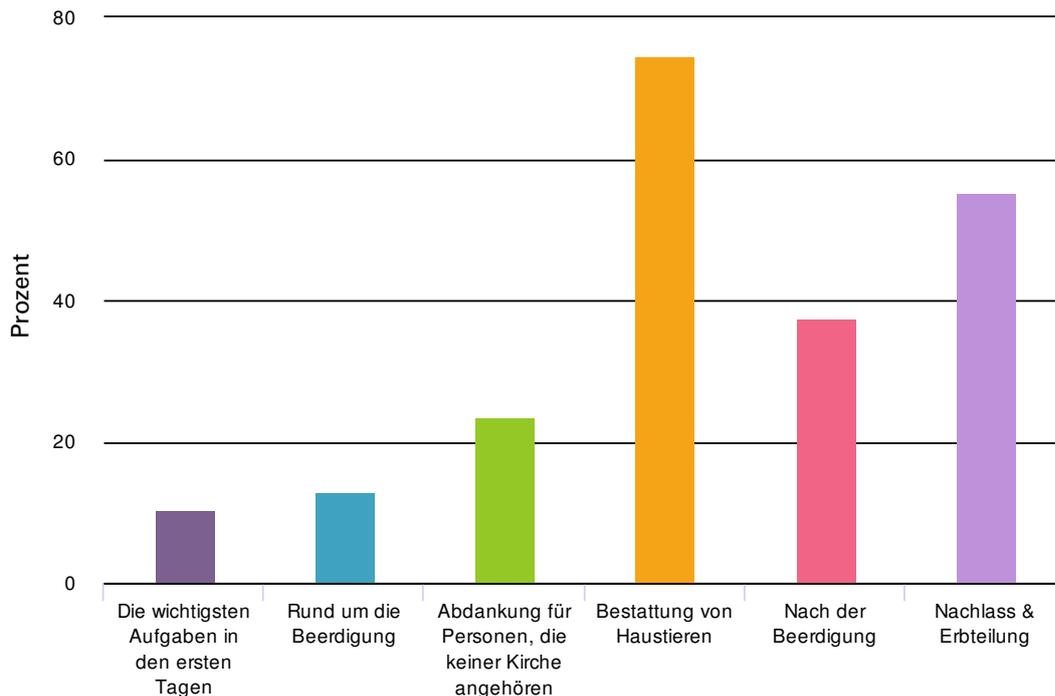
Worüber geben Sie bei einem Todesfall Informationen an Angehörige ab?



Eine bei rund 1600 Deutschschweizer Gemeinden durchgeführte Online-Umfrage ergibt, dass 80 Prozent der Schweizer Gemeinden Hinterbliebenen Informationen zur Beerdigung und zu den Aufgaben in den ersten Tagen abgeben. Knapp die Hälfte ebenfalls zu Nachlass und Erbteilung.

Grafik: «Beobachter»

Welche Themen sprengen den Rahmen einer Beratung durch die Gemeinden?



Bei den Fragen, die den Beratungsrahmen der Gemeinden sprengen, schwingt die Bestattung von Haustieren obenaus.
Grafik: «Beobachter»

worten auf ausserordentlich grosses Interesse stiess. Hier die Resultate der Umfrage zusammengefasst:

Die Schweizer Gemeinden stellen Hinterbliebenen Informationen zu folgenden Themen zur Verfügung:

- 80% der Gemeinden: die wichtigsten Aufgaben in den ersten Tagen
- 80% der Gemeinden: Beerdigung
- 49% der Gemeinden: Nachlass und Erteilung
- 41% der Gemeinden: weitere Aufgaben nach der Beerdigung
- 41% der Gemeinden: Abdankung für Verstorbene, die keiner Kirche angehören
- 2% der Gemeinden: Bestattung von Haustieren

Eine geringe Anzahl der befragten Gemeinden (1%) geben an, die Informationen für Hinterbliebene in mehreren Sprachen anzubieten. Umgekehrt gefragt, welche Themen den Rahmen einer Beratung durch die Gemeinde sprengen, fallen die Antworten wie folgt aus:

- 75%: Bestattung von Haustieren
- 55%: Nachlass und Erteilung
- 38%: weitere Aufgaben nach der Beerdigung
- 24%: Abdankung für Verstorbene, die keiner Kirche angehören
- 13%: Beerdigung
- 10%: die wichtigsten Aufgaben in den ersten Tagen

Der «Beobachter» plant, ergänzend zu den vorhandenen, individuellen Gemeindeinformationen ein «Erste-Hilfe-Set» für Angehörige anzubieten. So

sieht es mit dem Interesse der Gemeinden an diesem Informationsset aus:

- 68% der Gemeinden würden es gerne abgeben
- 32% der Gemeinden haben kein Interesse

Sind die Gemeinden bereit, für das «Erste-Hilfe-Set» mit ergänzenden Informationen für Angehörige zu bezahlen?

- 76% der Gemeinden sind nicht bereit, für das «Erste-Hilfe-Set» zu bezahlen
- 13% der Gemeinden sind bereit, vier Franken pro Set zu bezahlen
- 10% der Gemeinden sind bereit, fünf Franken pro Set zu bezahlen
- 1% der Gemeinden ist bereit, acht Franken pro Set zu bezahlen

Interessant: Die vier besuchten Gemeinden, deren Vertreter einen Prototyp des «Erste-Hilfe-Sets» in Händen halten konnten, empfanden dieses als sehr wertig, und sie zeigten sich spontan bereit, dafür mindestens fünf Franken zu bezahlen. Für viele kleinere Gemeinden, die wie Flums oder Muri rund 50 Todesfälle pro Jahr zu beklagen haben, wäre das ein finanzieller Aufwand im Rahmen von 250 Franken pro Jahr.

Der «Beobachter» publiziert ein umfassendes Ratgeber-Buch zum Thema Todesfall mit allen notwendigen Informationen, Checklisten und Vorlagen, wobei 47 Prozent der Gemeinden den Ratgeber als interessant für Hinterbliebene einschätzen. Und so würden sie das Angebot einsetzen:

- 51% würden ein Ansichtsexemplar auflegen

- 36% sind am umfassenden Ratgeber nicht interessiert
- 1,6% würden den Ratgeber beim «Beobachter» mit Rabatt einkaufen und an Interessierte weiterverkaufen.

Zum Abschluss der Umfrage wiesen viele Teilnehmer darauf hin, dass viele Regelungen kantonal unterschiedlich seien, was bei den Ratgebern berücksichtigt werden müsse. Diesen Hinweis wird der «Beobachter» berücksichtigen. Die gedruckten Ratgeber werden durch ein Online-Angebot ergänzt werden, das aktuell und umfassend auf kantonale Unterschiede eingehen kann.

Eines zeigen die Gespräche mit betroffenen Hinterbliebenen und mit Gemeindevertretern sowie auch die engagiert beantwortete Umfrage deutlich: Das Thema Todesfall lässt niemanden kalt, und eine Mehrzahl der Gemeinden tut heute schon viel für die ratsuchenden Hinterbliebenen. Viele sind interessiert, das Angebot im möglichen Rahmen zu optimieren.



Urs Gysling,
Leiter der «Beobachter»-Edition