

Abmeldungen und Formalitäten-Erledigung im digitalen Zeitalter

Die neue Kooperation des BDB mit Columba

Der BDB hat den Weg zur digitalen Nachlassverwaltung für alle Bestattungsunternehmen in Deutschland geebnet und im Schreiben vom 24. Februar 2017 allen Mitgliedern offiziell die neue Kooperation mit der Columba Online Identity Management AG kommuniziert. Seit mehreren Jahren beobachten der BDB und das mit ihm verbundene Kuratorium Deutsche Bestattungskultur sehr genau die Entwicklungen im Bereich der digitalen Nachlassverwaltung. Inzwischen ist längst der Zeitpunkt gekommen (zumindest bei einem sehr großen Teil der Bestattungsaufträge), den Angehörigen gegenüber die Frage des digitalen Nachlasses zu stellen und passgenau Lösungen anzubieten. Während das durchschnittliche Sterbealter in den letzten zehn Jahren in Deutschland bei Männern von 75,6 und Frauen von 82,2 Jahren nur sehr wenig gestiegen ist, ergab sich im gleichen Zeitraum eine rasante Steigerung der Internetaktivität in der Altersgruppe 60+, die bei fast 400% liegt. Waren es 2005 noch etwa 3,5 Millionen Internetnutzer, sind es 2016 bereits 12 Millionen aus dieser Altersschicht. Somit hat sich die manchmal noch vorherrschende Meinung, Internetnutzung sei vor allem etwas für jüngere Leute, längst überholt.



Die Zahlen der sogenannten „Silver Surfer“, also der Internetnutzer ab 65 Jahren, variieren in verschiedenen Schätzungen zwischen mindestens 20 % bis maximal 85 %. Insbesondere ältere Menschen nutzen zunehmend auch den Online-Versandhandel, um beschwerliche Einkaufstouren entbehrlich zu machen.

QuickForm als digitale Abmeldeplattform

Grundlage der Kooperation des BDB mit Columba ist das digitale Abmeldesystem „QuickForm“, mit dem von der Krankenkasse bis zum Facebook-Profil einfach, sicher und garantiert valide Abmeldeprozesse gesteuert werden können. Rechtzeitig und

korrekt durchgeführte Abmeldungen und Vertragskündigungen verhindern für Angehörige unnötige Kosten. Auch können weiterlaufende Kosten durch Verträge bei Vertragspartnern ermittelt und verhindert bzw. ermittelte Guthaben für die Angehörigen gesichert werden. Hier ist insbesondere an Handelsplattformen zu denken, Dating- und Partnerportale, Spieleplattformen, Wettanbieter oder Online-Lottogesellschaften.

Die für jeden Bestatter im Todesfall bekannten Abmeldungen und Formalitäten können nunmehr komfortabel auf digitalem Wege abgebildet werden. Nach Übertragung und Angabe der Daten des Verstorbenen nebst eingescannter Sterbeurkunde

können einem unbegrenzten Empfängerkreis gegenüber vielfältigste Abmeldungen angestoßen und generiert werden. Bereits jetzt stehen etwa 20.000 Einträge in der Datenbank zur Verfügung, die laufend gepflegt und erweitert wird. Häufige Empfänger wie Versicherungen, Krankenkassen, GEZ, Versorgungsämter oder Telekom finden sich ebenso wie Versandportale und Mitgliedschaften in Verbänden und Organisationen. Wenn

ein Vertragspartner des Verstorbenen mit dem Mitgliedschaften oder Geschäftsbeziehungen bestehen, nicht gefunden wird, kann dennoch über den Eintrag als „Nicht gefunden“ weitergearbeitet werden. Die Nachpfleger der Datenbank und die sichere Abmeldung auch dieses Empfängers erledigt Columba. Während der Laufzeit der entsprechenden Pakete von 12 oder 36 Monaten ist die Anzahl der Abmeldungen unbeschränkt.

Profile in sozialen Netzwerken sind sensible Inhalte

Profile in sozialen Netzwerken gehören zu den häufigsten Hinterlassenschaften Verstorbener, die gerade für Angehörige von hoher emotionaler Bedeutung sind. Hier ermöglicht QuickForm die Abmeldung durch die Eingabe der Profil-URL und eröffnet den Weg zur Löschung oder Umsetzung eines Profils in den sogenannten „Gedenkstatus“.

Einhaltung aller datenschutzrechtlichen Bestimmungen

Zu Recht hat sich in den letzten Jahren die Sensibilität der Bevölkerung und politisch Verantwortlichen in Fragen des Datenschutzes und der informationellen Selbstbestimmung verstärkt. Dem möchte auch der BDB Rechnung tragen und hat daher die Prozesse in Zusammenhang mit der Abmelde-Routine durch die Systeme von Columba einer datenschutzrechtlichen und praktischen Prüfung unterzogen. Ferner haben sich der BDB und Columba vor dem Start der Kooperation darauf verständigt, dass jährlich ein vom BDB benannter und beauftragter externer Datenschutzexperte die Prozesse rechtlich im Hinblick auf die relevanten Datenschutzbestimmungen überprüft. →

Digitalisierung hält Einzug in das Bestatterhandwerk

Der Bundesverband und die Landesverbände verfolgen den Einzug der Digitalisierung auch in unserem Handwerk mit großer Aufmerksamkeit und werden hier künftig sorgsam abwägen, welche Kooperationen für die Mitgliedsunternehmen sinnvoll sind und einen Mehrwert darstellen. Auf der letzten Mitgliederversammlung im Oktober 2016 in Ulm haben sich die Mitglieder mit großer Mehrheit für eine Kooperation mit der Firma Columba ausgesprochen. Ferner wurde ein neuer Ausschuss zur Digitalisierung im Bestattungswerbe – auf Vorschlag des Präsidiums und des Generalsekretärs – ebenfalls mit großer Zustimmung installiert. Hierdurch werden neue Angebote, Ideen und Tendenzen künftig mehrmals pro Jahr besprochen und dadurch neue Impulse für den Berufsstand entwickelt.



Stephan Neuser

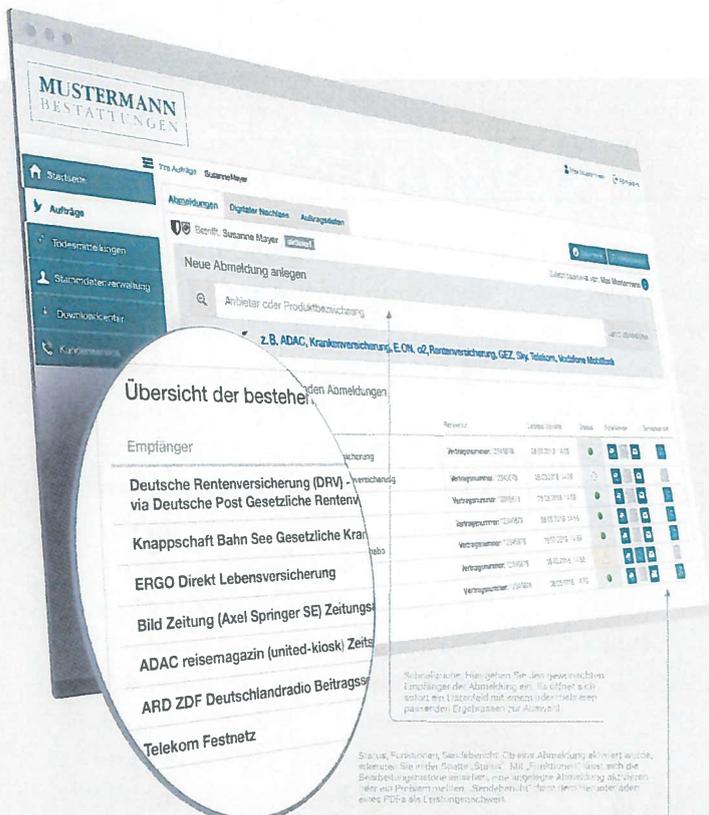
Das vorrangige Ziel der zukünftigen Zusammenarbeit zwischen BDB und Columba ist die konsequente Realisierung und Weiterentwicklung eines bundesweiten und vor allem kundenorientierten

Branchenstandards. Und damit die feste Verankerung der trauerfallbezogenen Formalitäten-Erledigung in unserer Branche im digitalen Zeitalter.

Die neuen durch Columba angebotenen digitalen Möglichkeiten können dabei aus Sicht des BDB Ihrem Bestattungsunternehmen helfen, Ihren Betrieb für die Marktveränderungen der Digitalisierung kompetent zu machen und davon auch wirtschaftlich zu profitieren. ■

Stephan Neuser,
Generalsekretär des BDB

Vertrag abmelden



Die Vertragsermittlungen und Auskünfte sind grundlegend datenschutzkonform. Die übermittelten Kundendaten werden ausschließlich zu den vertraglich vereinbarten Zwecken genutzt. Alle mit Columba kooperierenden Webanbieter verpflichten sich auch, Werbepost an die Verstorbenen sofort einzustellen. Außerdem haftet Columba für etwaige Schäden, die sich aus nicht zugegangenen Abmeldungen ergeben.

Vielfältige Anwendungsmöglichkeiten im Bestattungshaus

Es bleibt dem Bestatter selbst überlassen, wie er mit dem digitalen Abmeldesystem Quickform an seine Angehörigen herantritt. Die digitale Abmeldung kann offen kommuniziert werden, was stets anzuraten ist, auch um die Kompetenz des Bestatters in

modernen Zeiten zu dokumentieren. Sie kann jedoch auch auf Wunsch im Hintergrund ablaufen und in die Gesamtkalkulation unter dem Posten „Formalitäten-Erledigungen“ kalkulatorisch in die Bestattung eingepreist werden. Um doppelte Dateneingaben zu vermeiden, bestehen zu jeder gängigen Bestattersoftware eigens entwickelte Schnittstellen:

- Funeral Office
- Rapid Data
- SDS Bestatter
- „Ruhe sanft“

Die Angehörigen des Verstorbenen können sich mit einem eindeutigen und individuellen Zugangscode auch selbst in das Formalitäten-Portal einwählen und selbstständig Abmeldungen durchführen, ferner auch sehen, welche Abmeldung bereits durch den Bestatter angestoßen, vollzogen und vom Vertragspartner bestätigt wurden. Im späteren Zeitverlauf, oftmals

nach der Trauerfeier, fallen Angehörigen nicht selten noch Mitgliedschaften ein, die sie dort komfortabel und bequem abmelden können.

Columba tritt nicht selbstständig auf dem Markt auf, individualisiert vielmehr mit dem Logo des Bestattungshauses die jeweiligen Zugänge, sodass für Angehörige stets das Bestattungshaus als Erbringer der digitalen Nachlassverwaltung in Erscheinung tritt.

Columba hat einen Erklär-Film erarbeitet, der alles Wesentliche zum System Quickform erläutert. Auch eine Beratung via E-Mail oder Telefon ist möglich. ■

Oliver Wirthmann, Stephan Neuser

Weitere Informationen:
<http://QuickForm.columba.de>
 Sie erreichen den Vertrieb
 Montag – Freitag 09:00 -18:00 Uhr
 +49 (0)30 / 2089817-30
 oder QuickForm@columba.de

