



<b>Stammdaten</b>	
Bezeichnung	Anmeldung Todesfall
Beschreibung	Angehörige melden den Todesfall beim Bestattungsamt und regeln die Details der Bestattung.
<b>Fallzahl pro Jahr</b>	<b>700</b>
Verantwortliche Organisationseinheit	→ 75.52 Sachb Besta
Erbrachte Leistung	→ Bestattung Einwohner
Kommentare	
<b>Risikobeurteilung</b>	
Finanziell: W1 / S1	
Haftung: W1 / S1	
Politik: W1 / S2	
Image: W2 / S2	
<b>Inhaltliche Beschreibung</b>	
Zweck	Erfassen sämtlicher Angaben des Verstorbenen und Wünsche der Angehörigen, die für eine fehlerfreie Organisation der Bestattung notwendig sind.
<b>Prozessauslöser</b>	Todesfall
Ergebnisse	Grundlage zur Organisation der Bestattung.
Auftraggeber	• Bürger/in
Anmerkungen zum Auftraggeber	Meist Angehörige, oft aber auch andere Amtsstellen.
<b>Leistungsempfänger</b>	• Bürger/in
Anmerkungen zum Leistungsempfänger	Meist Angehörige, oft aber auch andere Amtsstellen.
<b>Strukturierung</b>	
Prozesstyp	Kernprozess
Strukturierungsgrad	strukturiert
<b>Politischer Bezug</b>	
<b>Politische Bedeutsamkeit</b>	mittel
<b>Recht und Standards</b>	
<b>Auftragsgrundlage</b>	Pflichtige Selbstverwaltungsaufgabe
Form der Auftragsgrundlage	• kommunale Satzung
Gesetzliche Mindeststandards	• ja, qualitative
<b>Softwarenutzung</b>	
<b>Verwendete Fachverfahren</b>	→ Hades
<b>Verwendete Standardsoftware</b>	→ MS Outlook → MS Word
<b>Aktenführung</b>	
Unterstützung bei der Aktenrecherche	Ja
<b>Medienbrüche</b>	
<b>Verbesserungspotenziale (Einschätzung)</b>	mittel
Beschreibung Verbesserungspotenziale (Einschätzung)	Optimaler Einsatz von Hades statt Verwendung zahlreicher Hilfsinstrumente.
Bereiche von Verbesserungen/Schwachstellen (Einschätzung)	• Aktenführung/Dokumentation

## Informationsflüsse

Informationsausgang zu Prozess → Bestattung organisieren



Teilprozess  
**Anmeldung Todesfall**

Stammdaten	
Fallzahl pro Jahr	700
Ø Bearbeitungszeit pro Fall (in min)	108,5
Ausführende Organisationseinheit	→ 75.52 Sachb Besta



Variante  
**Standardvariante**

Stammdaten	
Eintrittswahrscheinlichkeit	100 %
Fallzahl pro Jahr	700
Ø Bearbeitungszeit pro Fall (in min)	108,5



**Anruf entgegennehmen**

Stammdaten	
Beschreibung Angehöriger ruft an. Anmeldetermin wird vereinbart.	
Bearbeitungszeit	5 Minute(n)
Ausführende Stelle	→ Mitarbeiter/in Besta (75.52 Sachb Besta)
Eingangskanäle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefon (80%)</li> <li>• Persönlich (20%)</li> </ul>
Gewünschter Eingangskanal	Telefon
Verwendete Software	→ MS Outlook



**Personaldaten einholen**

Stammdaten	
Beschreibung Für Einwohner Winterthurs Personaldaten aus der Schnittstelle der Einwohnerkontrolle oder von andern Verwaltungen einholen.	
Bearbeitungszeit	10 Minute(n)
Ausführende Stelle	→ Mitarbeiter/in Besta (75.52 Sachb Besta)
Art der Recherche	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intranet</li> </ul>
Recherchekanäle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elektronische Schnittstelle (90%)</li> <li>• Telefon (10%)</li> </ul>
Verwendete papierbasierte Dokumente	→ MB Vorbereitung Todesfall
Verwendete Software	→ Einwohnerregister



## Daten in EDV übernehmen

### Stammdaten

#### Beschreibung

Übernommene Daten prüfen, ergänzen oder manuell erfassen.

Bearbeitungszeit 15 Minute(n)

Ausführende Stelle → Mitarbeiter/in Besta (75.52 Sachb Besta)

Einschätzung zur Bedienbarkeit der Software Dateneingabe einfach zu bedienen

Software (Eingabesystem)

→ Hades



## Bearbeitungsunterbrechung

### Stammdaten

#### Beschreibung

Bis zum Termin mit den Angehörigen.

Eintrittswahrscheinlichkeit 90 %

Bearbeitungszeit 5 Minute(n)

Ausführende Stelle → Mitarbeiter/in Besta (75.52 Sachb Besta)



## Arbeitsort wechseln

### Stammdaten

#### Beschreibung

Besprechungszimmer vorbereiten

Bearbeitungszeit 5 Minute(n)

Ausführende Stelle → Mitarbeiter/in Besta (75.52 Sachb Besta)

Transportmittel • zu Fuß



## Beratung durchführen

### Stammdaten

#### Beschreibung

Erheben sämtlicher notwendiger Angaben. Entgegennahme von Dokumenten. Ablauf gemäss Software HADES.

1. Personalien
2. Einsargung
3. Überführung
4. Aufbahrung
5. Kremation
6. Beisetzung
7. Trauerfeier
8. Pfarrperson
9. Publikation
10. Adressen
11. Verteiler

Bearbeitungszeit 50 Minute(n)

Ausführende Stelle → Mitarbeiter/in Besta (75.52 Sachb Besta)

Beratungskanäle • Persönlich (100%)

Verwendete papierbasierte Dokumente → Personalausweis

→ Todesschein

→ Zivilstandsausweis

→ MB Gespräch Angehörige

Verwendete Software → Hades



## Dokumente kopieren

### Stammdaten

#### Beschreibung

Ausweispapiere kopieren

Bearbeitungszeit 2 Minute(n)

Ausführende Stelle → Mitarbeiter/in Besta (75.52 Sachb Besta)

Art des genutzten Kopierers Bürokopierer

Gesamtseitenzahl (aller kopierten Dokumente) 2

Grund der Kopie Rekonstruktion der anmeldenden Person



## Todesfallanmeldung drucken

### Stammdaten

#### Beschreibung

Probedruck aus HADES zwecks Kontrolle.

Bearbeitungszeit 1 Minute(n)

Ausführende Stelle → Mitarbeiter/in Besta (75.52 Sachb Besta)

Gesamtseitenzahl (aller gedruckten Dokumente) 1



## Inhaltlich prüfen

### Stammdaten

Beschreibung

Prüfen und unterzeichnen lassen der Todesfallanmeldung.

Bearbeitungszeit 10 Minute(n)

Ausführende Stelle → Mitarbeiter/in Besta (75.52 Sachb Besta)



## Formell prüfen

### Stammdaten

Beschreibung

Prüfung nach dem 4-Augenprinzip.

Bearbeitungszeit 5 Minute(n)

Ausführende Stelle → Teamleiterin Besta (75.50 StG BA Leitung)



## Vorgang z.d.A. nehmen

### Stammdaten

Bearbeitungszeit 1 Minute(n)

Ausführende Stelle → Teamleiterin Besta (75.50 StG BA Leitung)





Variante  
**Variante 1**

Hinweis:  
Simulation beim Einsatz einer elektronischen Schnittstelle zwischen dem Zivilstandsamt und der Software des Bestattungsamtes sowie dem Zusammenlegen zweier bisher getrennten Arbeitsorte.

Stammdaten	
Eintrittswahrscheinlichkeit	0 %
Ø Bearbeitungszeit pro Fall (in min)	91,5

 <b>Anruf entgegennehmen</b>	
Stammdaten	
Beschreibung Angehöriger ruft an. Anmeldetermin wird vereinbart.	
Bearbeitungszeit	5 Minute(n)
Ausführende Stelle	→ Mitarbeiter/in Besta (75.52 Sachb Besta)
Eingangskanäle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefon (80%)</li> <li>• Persönlich (20%)</li> </ul>
Gewünschter Eingangskanal	Telefon
Verwendete Software	→ MS Outlook

 <b>Personaldaten einholen</b>	
Stammdaten	
Beschreibung Für Einwohner Winterthurs Personaldaten aus der Schnittstelle der Einwohnerkontrolle oder von andern Verwaltungen einholen.	
Bearbeitungszeit	10 Minute(n)
Ausführende Stelle	→ Mitarbeiter/in Besta (75.52 Sachb Besta)
Art der Recherche	• Intranet
Recherchekanäle	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elektronische Schnittstelle (90%)</li> <li>• Telefon (10%)</li> </ul>
Verwendete papierbasierte Dokumente	→ MB Vorbereitung Todesfall
Verwendete Software	→ Einwohnerregister

 <b>Daten in EDV übernehmen</b>	
Stammdaten	
Beschreibung Übernommene Daten prüfen, ergänzen oder manuell erfassen.	
<b>Bearbeitungszeit</b>	<b>3 Minute(n)</b>
Ausführende Stelle	→ Mitarbeiter/in Besta (75.52 Sachb Besta)
Einschätzung zur Bedienbarkeit der Software	Dateneingabe einfach zu bedienen
Software (Eingabesystem)	→ Hades



## Bearbeitungsunterbrechung

### Stammdaten

#### Beschreibung

Bis zum Termin mit den Angehörigen.

Eintrittswahrscheinlichkeit

90 %

Bearbeitungszeit

5 Minute(n)

Ausführende Stelle

→ Mitarbeiter/in Besta (75.52 Sachb Besta)



## Beratung durchführen

### Stammdaten

#### Beschreibung

Erheben sämtlicher notwendiger Angaben. Entgegennahme von Dokumenten. Ablauf gemäss Software HADES.

1. Personalien
2. Einsargung
3. Überführung
4. Aufbahrung
5. Kremation
6. Beisetzung
7. Trauerfeier
8. Pfarrperson
9. Publikation
10. Adressen
11. Verteiler

Bearbeitungszeit

50 Minute(n)

Ausführende Stelle

→ Mitarbeiter/in Besta (75.52 Sachb Besta)

Beratungskanäle

• Persönlich (100%)

Verwendete papierbasierte Dokumente

→ Personalausweis  
 → Todesschein  
 → Zivilstandsausweis  
 → MB Gespräch Angehörige

Verwendete Software

→ Hades



## Dokumente kopieren

### Stammdaten

#### Beschreibung

Ausweispapiere kopieren

Bearbeitungszeit

2 Minute(n)

Ausführende Stelle

→ Mitarbeiter/in Besta (75.52 Sachb Besta)

Art des genutzten Kopierers

Bürokopierer

Gesamtseitenzahl (aller kopierten Dokumente)

2

Grund der Kopie

Rekonstruktion der anmeldenden Person





## Todesfallanmeldung drucken

### Stammdaten

#### Beschreibung

Probedruck aus HADES zwecks Kontrolle.

Bearbeitungszeit 1 Minute(n)

Ausführende Stelle → Mitarbeiter/in Besta (75.52 Sachb Besta)

Gesamtseitenzahl (aller gedruckten Dokumente) 1



## Inhaltlich prüfen

### Stammdaten

#### Beschreibung

Prüfen und unterzeichnen lassen der Todesfallanmeldung.

Bearbeitungszeit 10 Minute(n)

Ausführende Stelle → Mitarbeiter/in Besta (75.52 Sachb Besta)



## Formell prüfen

### Stammdaten

#### Beschreibung

Prüfung nach dem 4-Augenprinzip.

Bearbeitungszeit 5 Minute(n)

Ausführende Stelle → Teamleiterin Besta (75.50 StG BA Leitung)



## Vorgang z.d.A. nehmen

### Stammdaten

Bearbeitungszeit 1 Minute(n)

Ausführende Stelle → Teamleiterin Besta (75.50 StG BA Leitung)