

## Anhang: Ergebnis Internetrecherche - Ranking

Bei der Internetrecherche geht es um Aufzeigen der Präsentation der Friedhöfe und ihrer Leistungen aus KundInnensicht. Daher werden die Ergebnisse für alle relevanten Schlagwörter, die im bzw. vor dem Bestattungsfall infrage kommen, dargestellt.

### Schlagworte für Internetrecherche

Schlagwort	Position „Stadt Willich“ (organisches Ergebnis S. 1; Recherche 28.02.2024)	Inhalt „Stadt Willich“
Willich + Friedhof	1 + 3	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://www.stadt-willich.de/Alter &amp; Gesundheit: „Friedhöfe &amp; Bestattungen“">https://www.stadt-willich.de/Alter &amp; Gesundheit: „Friedhöfe &amp; Bestattungen“</a></li><li>• <a href="https://www.stadt-willich.de/Dienstleistungen: „Bestattung – Nutzungsrechte für Grabstätte verlängern“">https://www.stadt-willich.de/Dienstleistungen: „Bestattung – Nutzungsrechte für Grabstätte verlängern“</a></li></ul>
Willich + Beerdigung	3 + 4	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://www.stadt-willich.de/Dienstleistungen: „Bestattungen durchführen“">https://www.stadt-willich.de/Dienstleistungen: „Bestattungen durchführen“</a></li><li>• <a href="https://www.stadt-willich.de/Alter &amp; Gesundheit: „Friedhöfe &amp; Bestattungen“">https://www.stadt-willich.de/Alter &amp; Gesundheit: „Friedhöfe &amp; Bestattungen“</a></li></ul>
Willich + Bestattung	4	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://www.stadt-willich.de/Dienstleistungen: „Bestattung durchführen“">https://www.stadt-willich.de/Dienstleistungen: „Bestattung durchführen“</a></li></ul>
Willich + Bestattungsangebot	2 + 5	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://www.stadt-willich.de/Alter &amp; Gesundheit: „Friedhöfe &amp; Bestattungen“">https://www.stadt-willich.de/Alter &amp; Gesundheit: „Friedhöfe &amp; Bestattungen“</a></li><li>• <a href="https://www.stadt-willich.de/Dienstleistungen: „Bestattung durchführen“">https://www.stadt-willich.de/Dienstleistungen: „Bestattung durchführen“</a></li></ul>
Willich + Friedhofsgebührensatzung	1 + 2	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://www.stadt-willich.de/Dienstleistungen: „Bestattung – Nutzungsrechte für Grabstätte verlängern“">https://www.stadt-willich.de/Dienstleistungen: „Bestattung – Nutzungsrechte für Grabstätte verlängern“</a></li><li>• <a href="https://www.stadt-willich.de/Dienstleistungen: „Bestattung durchführen“">https://www.stadt-willich.de/Dienstleistungen: „Bestattung durchführen“</a></li></ul>
Willich + Friedhofssatzung	1 + 2	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://www.stadt-willich.de/Dienstleistungen: „Bestattung – Nutzungsrechte für Grabstätte verlängern“">https://www.stadt-willich.de/Dienstleistungen: „Bestattung – Nutzungsrechte für Grabstätte verlängern“</a></li><li>• <a href="https://www.stadt-willich.de/Alter &amp; Gesundheit: „Friedhöfe &amp; Bestattungen“">https://www.stadt-willich.de/Alter &amp; Gesundheit: „Friedhöfe &amp; Bestattungen“</a></li></ul>
Willich + Tod	0	Kein Ergebnis
Willich + Trauer	0	Kein Ergebnis
Willich + Trauerfall	0	Kein Ergebnis
Willich + Friedhofsamt	1 + 2	<ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://www.stadt-willich.de/Alter &amp; Gesundheit: „Friedhöfe &amp; Bestattungen“">https://www.stadt-willich.de/Alter &amp; Gesundheit: „Friedhöfe &amp; Bestattungen“</a></li><li>• <a href="https://www.stadt-willich.de/Dienstleistungen: „Bestattung durchführen“">https://www.stadt-willich.de/Dienstleistungen: „Bestattung durchführen“</a></li></ul>

## Friedhofsentwicklungskonzept Willich

		„Bestattung – Nutzungsrechte für Grabstätte verlängern“
Willich + Friedhofsverwaltung	1 + 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.stadt-willich.de/Alter &amp; Gesundheit: „Friedhöfe &amp; Bestattungen“">https://www.stadt-willich.de/Alter &amp; Gesundheit: „Friedhöfe &amp; Bestattungen“</a></li> <li>• <a href="https://www.stadt-willich.de/Dienstleistungen: „Bestattung – Nutzungsrechte für Grabstätte verlängern“">https://www.stadt-willich.de/Dienstleistungen: „Bestattung – Nutzungsrechte für Grabstätte verlängern“</a></li> </ul>
Willich + Friedhofsbetrieb	1 + 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.stadt-willich.de/Alter &amp; Gesundheit: „Friedhöfe &amp; Bestattungen“">https://www.stadt-willich.de/Alter &amp; Gesundheit: „Friedhöfe &amp; Bestattungen“</a></li> <li>• <a href="https://www.stadt-willich.de/Dienstleistungen: „Bestattung durchführen“">https://www.stadt-willich.de/Dienstleistungen: „Bestattung durchführen“</a></li> </ul>
Willich + Trauergruppe	0	Kein Ergebnis

Bei den o.g. Suchanfragen erscheinen immer die drei gleichen Webseiten der Stadt Willich („Friedhöfe & Bestattungen“, „Bestattung durchführen“, „Bestattung – Nutzungsrechte für Grabstätte verlängern“).

Auffällig ist, dass die Themenfelder Tod und Trauer nicht besetzt sind – hier ist die Stadt Willich nicht unter den Suchergebnissen.

In der weiteren Analyse der o.g. drei Webseiten wird deutlich, dass alle Informationen rund um die Themen Bestattung / Trauerfall sehr umfänglich und gut dargestellt werden: vielfältige Ausklappmenüs, Downloads und Verlinkungen ermöglichen eine gute Information und Kontaktaufnahme sowohl von Menschen im Trauerfall als auch von den Gewerken.

Allerdings werden die weiteren sog. Öffentlichen Leistungen und Funktionen auf den Webseiten nicht erfasst: Es gibt keine Vorstellung der Friedhöfe in Bild und Text, v. a. unter Hervorhebung des stadtgeschichtlichen, denkmalpflegerischen, sozialen, faunistischen, floristischen, stadtklimatischen Werte, auch des Erholungs- und Freizeitwerts.

# Friedhofsentwicklungskonzept Willich

## Welche Informationen werden bereitgestellt (ggf. mit Download, Verlinkung)?

Die hier aufgeführten Rechercheergebnisse sollten Antworten auf die Frage geben: ‚Was tun im Trauerfall?‘ bzw. ‚Wissenswertes rund um die Friedhöfe‘ (allg. Friedhofsbesuch – BürgerIn, BestatterIn, SteinmetzIn, GärtnerIn, PfarrerInnen, sonstige mögl. Kooperationspartner)

### Ergebnis Website „Friedhöfe und Bestattungen“ (<https://www.stadt-willich.de/leben-willich/alter-gesundheit/bestattung>)

- Hier werden Infos zum Namen und zur Straße der vier städtischen Friedhöfe gegeben (nur Tabelle; keine weitere Verlinkung)
- Beschreibung der „Grabarten und Bestattungsformen“: Benennung der 9 angebotenen Grabarten mit Ausklappmenü (Menüpunkte erfassen weitere Angaben zu Bestattungsform, Belegungsart, Nutzungsrecht)
- Benennung der „Dienstleistungen zum Thema“ mit Weiterleitung zu jeweiligen Unterseiten, z.B.: unter Schlagwort „Bestattung durchführen“ erfolgt Weiterleitung zur Seite <https://www.stadt-willich.de/service/dienstleistungen/bestattung-durchfuehren>  
Themen Bestattung: Kostenhilfe, Erwerb Nutzungsrecht / Reservierung einer Grabstätte; Stundung / Ratenzahlung beantragen; Vorzeitige Rückgabe Grabstätten-Nutzungsrecht; Ausbettung, Umbettung beantragen; Nutzungsrecht für Grabstätte verlängern; Übertragung des Nutzungsrechtes an einer Grabstätte; Bestattung durchführen  
Weitere Themen: Gewerbliche Tätigkeit auf Friedhöfen (Zulassung)
- Unter der Überschrift „Weiterführende Information“ wird der Name, Telefonnummer und E-Mail-Adresse der entsprechenden Sachbearbeiterin genannt. Alle Inhalte sind weiter verlinkt (Name zu <https://www.stadt-willich.de/media/orgaunit/...>; Telefonnummer zu App; E-Mail-Adresse zu App)
- Unter „Dokumente“ per Download erhältlich Friedhofssatzung sowie Friedhofsgebührensatzung<sup>1</sup>

### Ergebnis Website „Bestattung durchführen“ (<https://www.stadt-willich.de/service/dienstleistungen/bestattung-durchfuehren>)

- Ausklappmenü zu den Themenfeldern: Voraussetzungen, Gebührenrahmen, Fristen, Besonderheiten (Hinweis Bestattungszeiten), Weiterführende Information (Hinweis zu unterschiedlichen Grabarten und Bestattungsformen mit Verlinkung zur entsprechenden Webseite), Verfahrensablauf, Bearbeitungsdauer
- Unter „Rechtsgrundlagen“:
  - Downloadmöglichkeit Friedhofssatzung sowie Friedhofsgebührensatzung; Verlinkung zu Bestattungsgesetz NRW auf der Website [recht.nrw.de](http://recht.nrw.de) ([https://recht.nrw.de/lmi/owa/br\\_bes\\_detail?bes\\_id=5166&anw\\_nr=2&aufgehoben=N&det\\_id=557074](https://recht.nrw.de/lmi/owa/br_bes_detail?bes_id=5166&anw_nr=2&aufgehoben=N&det_id=557074))

### Ergebnis Website „Bestattung – Nutzungsrechte für Grabstätte verlängern“ ([https://www.stadt-willich.de/Dienstleistungen/Bestattung – Nutzungsrechte für Grabstätte verlängern](https://www.stadt-willich.de/Dienstleistungen/Bestattung-Nutzungsrechte-fuer-Grabstaette-verlaengern))

- Ausklappmenü zu den Themenfeldern: Voraussetzungen, Gebührenrahmen, Fristen, Besonderheiten, Weiterführende Information (Hinweis zu unterschiedlichen Grabarten und Bestattungsformen mit Verlinkung zur entsprechenden Webseite), Verfahrensablauf, Bearbeitungsdauer
- Unter „Rechtsgrundlagen“:
  - Downloadmöglichkeit Friedhofssatzung sowie Friedhofsgebührensatzung

### Ergebnis Website „Gewerbliche Tätigkeit auf Friedhöfen (Zulassung)“ (<https://www.stadt-willich.de/service/dienstleistungen/gewerbliche-taetigkeit-auf-friedhoeften-zulassung>)

- Ausklappmenü zu den Themenfeldern: Voraussetzungen, Weiterführende Information (Hinweis zu unterschiedlichen Grabarten und Bestattungsformen mit Verlinkung zur entsprechenden Webseite), Verfahrensablauf, Bearbeitungsdauer

<sup>1</sup> Friedhofssatzung vom 15.12.2016 sowie Friedhofsgebührensatzung vom 20.12.2022. Dies gilt auch für alle weiteren Nennungen bei Downloads.

# Friedhofsentwicklungskonzept Willich

- Unter „Rechtsgrundlagen“:
  - Downloadmöglichkeit Friedhofssatzung

## Welche Möglichkeiten der Interaktion (v.a. mit MA) bestehen?

Kontaktangaben: was genau?; Mängelmelder o.ä.: link hierfür vorhanden?; sonst. Rückmeldung möglich?

Ergebnis Webseiten „Friedhöfe und Bestattungen“; „Bestattung durchführen“; „Bestattung – Nutzungsrechte für Grabstätte verlängern“

Vielfältige Kontaktmöglichkeiten über:

- Nennung einer konkreten Ansprechpartnerin mit Namen, Telefonnummer, E-Mail-Adresse (Überschrift: „Weiterführende Informationen“)
- Überschrift „In Verbindung bleiben“: Nennung Postanschrift, Öffnungszeiten, Verlinkung zu Facebook, Instagram, YouTube, sowie zwei verlinkte Felder „Zum Kontaktformular“ (<https://www.stadt-willich.de/kontakt>) und „Newsletter bestellen“ (<https://www.stadt-willich.de/leben-willich/alter-gesundheit/bestattung>)
- Überschrift „Service-Angebote“: Verlinkung zu Service-Portal, Rats-Portal, Stadtteilbüros, Karriere-Portal, Mängelmelder, Freizeitbad de Bütt

## Welche Möglichkeiten der Interaktion mit anderen Trauernden bestehen?

Kontaktangaben: was genau?; Verweis auf andere Webseiten?

Ergebnis Website „Friedhöfe und Bestattungen“; „Bestattung durchführen“; „Bestattung – Nutzungsrechte für Grabstätte verlängern“

- Die Themen Trauer und Trauerarbeit sind nicht Bestandteil der o.g. Webseiten. Entsprechend erfolgt auch keine Weiterverlinkung zu anderen Seiten.