

„Was brauche ich, um Abschied zu nehmen?“

Die Bestattungswelt im Interview mit **P. Tobias Titulaer**,
Inhaber Bestattungshaus HÖFER

Text: Stefanie Nerge

In Nordhausen am Südharz besteht das Bestattungshaus HÖFER seit 1871. Ein Familienunternehmen mit langer Tradition, das 2002 von P. Tobias Titulaer übernommen wurde, um neue Wege zu gehen.

Der Diplom-Theologe und Seelsorger wollte neue Maßstäbe setzen, um Angehörigen einen individuellen Weg durch die Trauer zu bahnen. Sein Ziel ist es, sich mit den Hinterbliebenen gemeinsam auf diesen Weg zu machen. Als Seelsorger hat er meist einen guten Draht nach oben, zum „CHEF“. Menschennah gestaltet er Trauerreden, die den Verstorbenen mit seinem Wesen und seinen Eigenschaften in den Mittelpunkt stellen.

BW: Sieht man durch die Augen eines Seelsorgers den Beruf des Bestatters anders?

P. Tobias Titulaer: Nicht unbedingt. Aber aus meiner seelsorgerischen Tätigkeit weiß ich, wie entscheidend die Zeit zwischen dem Eintritt des Todes und der Beisetzung für die Hinterbliebenen ist. In diesen Tagen werden die Fundamente für den weiteren Weg gelegt. Da kann viel Gutes geschehen, worauf die Trauernden aufbauen können, es kann aber auch emotional viel schief gehen, was die Trauerbewältigung noch schwieriger macht. In einer Familie kommen so unterschiedliche Bedürfnisse und Wünsche zusammen, wie der Abschied gestaltet werden soll, und da muss man sensibel jedes einzelne Familienmitglied einbinden. Die einen brauchen mehr und andere brauchen weniger, aber jeder braucht **seines**. Nur so wird der Abschied stimmig.

BW: Wie machen Sie das?

P. Tobias Titulaer: Die wichtigste Frage, die ich den Angehörigen stelle, ist: „Was ist Ihnen wichtig mit dem Blick auf das Leben des Verstorbenen, das Zusammenleben mit ihm,



P. Tobias Titulaer (2. v. r.) und das Team von HÖFER Bestattungen

sein Wesen – und was muss deshalb Raum und Zeit haben beim Abschied?“ Und da darf man keine Angst vor den Antworten haben. Denn wie gesagt, die Bedürfnisse und Ideen sind sehr unterschiedlich. Meine Aufgabe ist es dann, aus diesen Informationen **die** Verabschiedung zu „kreieren“, wo sich alle wiederfinden.

Dann kann es auch schon mal vorkommen, dass die Trauerfeier im eigenen Garten bei Kaffee und selbstgebackener Käsesahnetorte stattfindet und man sich währenddessen die Geschichten des Lebens erzählt. „Weißt du noch ...?“ Man spürt dann förmlich, dass der Verstorbene mittendrin ist.

BW: Wenn man wie Sie so individuell auf die verschiedenen Arten der Trauerarbeit eingeht, bindet das doch sehr viel Kapazität bei Ihren Mitarbeitern. Wie lösen Sie diese Herausforderung?

P. Tobias Titulaer: Ich habe ein wunderbares Team und suche mir für alle Dinge, die unnötig Kapazitäten binden und Energie abgraben, professionelle Partner.

BW: Zum Beispiel?

P. Tobias Titulaer: Unsere Forderungen habe ich an die ADELTA.FINANZ AG übergeben.

BW: Wann hatten Sie Ihren ersten Kontakt zur ADELTA.FINANZ AG?

P. Tobias Titulaer: Ich begegnete Herrn Frenz, das muss so 2004/2005 gewesen sein.

BW: Und seitdem sind Sie Kunde?

P. Tobias Titulaer: Nein, den Vertrag habe ich dann 2014 mit Herrn Mittelbach unter Dach und Fach gebracht, der uns seither betreut. Es war bei mir ein etwas längerer Prozess, bis mir klar wurde, dass das For-

derungsmanagement in professionelle Hände gehört. Und ich muss sagen, dass sich die Entscheidung für ADELTA auch nach 10 Jahren der Zusammenarbeit immer noch gut anfühlt.

BW: Und was macht die Zusammenarbeit so professionell?

P. Tobias Titulaer: Für mich als Unternehmer ist es wichtig, dass bei uns im Haus keine Kapazitäten an Forderungen und Mahnwesen gebunden sind, sondern mein Team seine Zeit für die Versorgung der Verstorbenen und die Begleitung der Hinterbliebenen nutzen kann. Und da muss ich sagen, dass die ADELTA.FINANZ AG ein echter Profi ist. Vom schnellen Forderungsausgleich bis zur Mahnung hin sind die einfach spitze. Auch die Ratenzahlungsmöglichkeit ist etwas, was wir ja so in dieser Form gar nicht anbieten könnten.

BW: Nutzen Sie den Online-Ratenrechner der ADELTA.FINANZ AG?

P. Tobias Titulaer: Wir nutzen ihn gelegentlich, haben ihn aber nicht auf unserer Website implementiert, weil dies zum Aufbau der Seite nicht passt. In manchen Trauergesprächen ist es sinnvoll, den Angehörigen die Option der Ratenzahlung vorzuschlagen, aber die Kunden dann mit der ADELTA die Details direkt vereinbaren zu lassen.

BW: Wie kam es dazu, dass Sie ein Ausbildungsbetrieb wurden?

P. Tobias Titulaer: 2008 kam die Handwerkskammer auf mich zu und fragte, ob ich nicht auch Bestatter ausbilden möchte. Mit dieser Anfrage habe ich mich sehr schwergetan und musste lange darüber nachdenken, was ich jungen Menschen, die diesen Beruf erlernen möchten, an Werten mitgeben kann. Als ich für mich eine Lösung gefunden hatte, musste ich erstmal einen geeigneten Bewerber finden und da muss ich gestehen, dass das nicht so gut funktioniert hat, aber jetzt haben wir einen jungen Auszubildenden, der zu uns und unserer Philosophie passt.

BW: Was möchten Sie ihm denn mitgeben?

P. Tobias Titulaer: Wo soll ich da anfangen und wo hört es auf? Ich lege bei der Ausbildung sehr viel Wert auf die individuelle Begleitung der Hinterbliebenen und die sorgfältige liebevolle Versorgung der Verstorbenen. Da muss der Auszubildende schon von sich aus sehr viel mitbringen, denn man kann nur

Halt geben, wenn man selbst festen Halt hat.

BW: Das kann für junge Menschen aber eine große Herausforderung sein.

P. Tobias Titulaer: Das stimmt. Es ist nicht so einfach, die emotionale Distanz zu wahren, aber dennoch ein guter Zuhörer zu sein. Da muss jeder seinen eigenen Weg finden.

BW: Gibt es ein Patentrezept, um diesen Weg zu finden?

P. Tobias Titulaer: Nein. Das ist ganz individuell und von Mensch zu Mensch unterschiedlich. Nach meiner Auffassung lernt man am besten durch Beobachten und Selbstermachen. Man muss ein Gespür dafür entwickeln. Wie schon gesagt, der Faktor Zeit ist dabei entscheidend. Am besten funktioniert das, wenn Menschen im Rahmen ihrer Vorsorge zur Bestattung sich nicht nur Gedanken über materielle Dinge machen, sondern sich beispielsweise mit mir zusammen überlegen, welche Gedanken rückblickend auf das Leben sie zum eigenen Abschied der Familie und den Freunden mitgeben möchten. So kommt es durchaus vor, dass wir gemeinsam im Vorfeld eine Rede entwerfen. Da steht dann keinesfalls ein nichtssagender

Lebenslauf im Vordergrund, sondern Lebensweisheiten und -erkenntnisse, teilweise bitter erfahren. Dann wird solch ein Abschied äußerst authentisch.

BW: Das ist aber eher ungewöhnlich, oder?

P. Tobias Titulaer: Ja durchaus. Aber genau das ist es, was es ausmacht. Dann nehmen auch wir sehr viel mit für unser eigenes Leben, für unseren Blick auf das Leben. Das macht jeden Tag interessant und wertvoll.

BW: Wie halten Sie sich mental fit? Haben Sie Hobbys?

P. Tobias Titulaer: Na klar, das ist ganz wichtig. Ich habe meinen Erstberuf zum Hobby gemacht und koche leidenschaftlich gern für meine Familie und Freunde. Und im Sommer lasse ich mir gern bei einer Fahrt mit dem Cabrio den Wind um die Nase wehen.

BW: Herr Titulaer, wir wünschen Ihnen weiterhin viel Erfolg und danken Ihnen sehr für dieses Gespräch.

www.hoefer-bestattungen.de