

## Seniorenfreundlicher Service

### Empfehlungen

### für ein einheitliches und gemeinsames Auftreten und Vorgehen der Seniorenräte in Baden-Württemberg

Der „Seniorenfreundliche Service“ ist eine Aktion der Seniorenräte in Baden-Württemberg. Mit der Aktion und der Zertifizierung von Geschäften soll beim Einzelhandel auf Veränderungen hingewirkt werden, welche die immer größer werdende Kundengruppe „ältere Menschen“ berücksichtigen. Bewusstseinsbildung ist das vorrangige Ziel der Aktion.

Durch einheitliche Kriterien, Bewertung und das Logo wird die Aktion „Seniorenfreundlicher Service“ an Bedeutung gewinnen.

Die Mobilität älterer Menschen bringt es mit sich, dass Einkäufe nicht nur im eigenen Wohnort, sondern auch bei Besuchen in anderen Städten gemacht werden. Der Wiedererkennungseffekt durch ein einheitliches Logo aller zertifizierten Einzelhandelsgeschäfte wird die Aktion der Seniorenräte aufwerten.

Einheitliche Kriterien und Bewertungsschlüssel sichern die Vergleichbarkeit ab. Dies ist besonders dort von Bedeutung, wo Seniorenräte angrenzender Städte und Landkreise die Aktion betreiben.

Der Landesseniorenrat empfiehlt den Seniorenräten in Baden-Württemberg dringend, sowohl beim Logo als auch und insbesondere bei den Bewertungskriterien und bei der Bewertung einheitlich zu verfahren. Der LSR schlägt deshalb folgendes Vorgehen vor:

### Logo



Das markengeschützte Logo des Stadtseniorenrates Karlsruhe für den Seniorenfreundlichen Service, sollte übernommen werden. Es kann nicht verändert werden. Empfohlen wird, auf Urkunden und Druckstücken links das markengeschützte Logo und rechts die eigene Kennzeichnung zu verwenden. Das Logo muss beim Stadtseniorenrat Karlsruhe formlos beantragt werden und ist kostenfrei zu erhalten.

Das Logo wird vom Stadtseniorenrat Karlsruhe nur an die Seniorenräte in Baden-Württemberg ausgegeben und darf auch nicht an Untergliederungen und andere Seniorenorganisationen weitergegeben werden.

Stadtseniorenrat Karlsruhe e.V.  
Gustav Betz  
Welfenstr. 35  
76137 Karlsruhe  
Tel. und Fax: 07 21 - 81 57 42

### Aufkleber

Zur Form des Aufklebers (rund, oval, eckig) zum Anbringen an den zertifizierten Geschäften werden keine Vorgaben gemacht. Der Druck der Aufkleber ist vom jeweiligen Seniorenrat selbst zu veranlassen.

Es wird empfohlen, neben Logo und Schriftzug des „Seniorenfreundlichen Service“ aufzunehmen z.B.: Verliehen vom Stadtseniorenrat Mannheim

## **Zertifikat**

---

Für die Gestaltung des Zertifikats wird die Vorlage von Karlsruhe und Mannheim empfohlen.

Die Zertifikatsübergabe sollte öffentlichkeitswirksam, evtl. unter Einbeziehung der Vertreter der Kommune, erfolgen.

## **Wer kann zertifiziert werden?**

---

### **Einzelhandel:**

Schwerpunkt für die Zertifizierung (siehe beiliegende Bewertungskriterien)

Für folgende Geschäfte und Dienstleister müssen die vorliegenden Bewertungskriterien noch angepasst werden:

**Dienstleister:** z.B. Apotheken, Banken, Gaststätten

**Handwerk:** Beurteilung des Services, nicht der handwerklichen Leistung

**Discounter, Filialen und Ketten** (im Einzelfall): Gültigkeit nur für eine Filiale, die auch überprüft wurde

## **Prüfungskommission**

---

Der „Seniorenfreundliche Service“ ist eine Aktion des Seniorenrates. Er sollte deshalb eine Arbeitsgruppe einrichten, deren Aufgabe die Koordinierung der Aktion ist und die abschließend, gemeinsam mit den Bewertungskommissionen, die Zertifizierung festlegt. In der Prüfungskommission sollten nur Seniorenräte vertreten sein.

## **Begutachtung / Bewertung**

---

Es wird empfohlen, die Aktion pressewirksam anzukündigen. Mit einem Anschreiben des Seniorenrates werden die Geschäfte über die Aktion „Seniorenfreundlicher Service“ informiert und angefragt, ob sie sich überprüfen lassen wollen. Eine Rückantwortkarte ist beizulegen. Bei Zustimmung erfolgt die Terminvereinbarung.

Es wird weiter empfohlen, die Begutachtung beim jeweiligen Geschäft anzumelden und gemeinsam mit dem/der Inhaber/in oder dem/der Geschäftsführer/in oder dem/der Filialeiter/in durchzuführen.

Empfohlen wird, dass die Begutachtung und Bewertung der zu zertifizierenden Geschäfte von zwei Personen des Seniorenrates durchgeführt wird.

Diese Personen sollten für ihre Tätigkeit geschult werden. Im Rahmen der Schulung sollten Probewertungen/Probegutachtungen durchgeführt werden.

## **Kriterien (nur für Einzelhandel)**

---

In einer Arbeitsgruppe des LSR wurde folgende Kriterienliste erstellt, die nur für den Einzelhandel gilt. Sie soll später durch Kriterien für die Bewertung von Dienstleister und Behörden ergänzt werden.

<b>Waren- / Leistungsangebot</b>	gut lesbar ausgeschildert seniorengerechtes Angebot Erreichbarkeit der Produkte
<b>Serviceverhalten des Personals</b>	freundlich / hilfsbereit /geduldig verständliche Sprache/fachlich kompetent Personal erreichbar
<b>Geschäftsräume</b>	leichter Zugang / Hilfe beim Türöffnen und Einkauf Sitzgelegenheit (normale Sitzhöhe) ausreichende Gangbreite Toilettenbenutzung möglich
<b>Liefer- und Abholservice</b>	vorhanden

### **Bewertung**

---

Die Bewertung erfolgt nach folgendem Schlüssel:  
zufrieden stellend (1 Punkt) – nicht zufrieden stellend (0 Punkt)  
Ein Zertifikat wird ausgestellt bei 60 Prozent der maximal zu erreichenden Punkte.

### **Laufzeit**

---

Es wird empfohlen, das Zertifikat für maximal zwei Jahre zu vergeben. Anschließend muss eine Neuzertifizierung erfolgen.

### **Überprüfung**

Bei Verlängerung des Zertifikates am Ende der Laufzeit ist eine Überprüfung zwingend erforderlich.

Bei bekannt gewordenen Veränderungen ist eine Zwischenprüfung durchzuführen.

### **Finanzierung**

---

Die Finanzierung durch zu zertifizierende Betriebe wird abgelehnt. So können mehr und auch kleinere Geschäfte erreicht werden. Ein weiterer Grund ist die Unabhängigkeit.

Empfohlen wird, bei Banken, Gemeinden, Handwerks- und Gewerbebünden u.a. (siehe Partner) wegen Spenden anzufragen.

### **Partner u.a.**

---

Es wird empfohlen, die Aktion „Seniorenfreundlicher Service“ in Kooperation mit anderen Partnern durchzuführen. Als Partner bieten sich an: Gewerbevereine, IHK, Handwerkskammern, Bund der Selbständigen, Kreishandwerkerschaft, Einzelhandelsverband, City-Management, Stadtmarketing, Seniorenbüro

### **Regionale Abweichungen**

---

Es wird denjenigen Seniorenräten empfohlen, die bereits unter anderen Bedingungen ein Zertifikat „Seniorenfreundlicher Service“ vergeben, im Laufe der Zeit eine Anpassung an die gemeinsamen Kriterien und das einheitliche Logo der Seniorenräte in BW vorzunehmen.