

## Seniorenfreundlicher Service

### Empfehlungen

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

Der „Seniorenfreundliche Service“ ist ein gemeinsames Projekt der Seniorenräte in Baden-Württemberg. Mit der entsprechenden Zertifizierung von Geschäften soll beim Einzelhandel auf Veränderungen hingewiesen werden, die die immer größer werdende Kundengruppe „ältere Menschen“ berücksichtigt. Das vorrangige Ziel ist daher eine Bewusstseinsbildung für dieses Thema. 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 das Projekt stärken.



### Das Logo

Das markengeschützte Logo des Stadtseiniorenrates Karlsruhe für den Seniorenfreundlichen Service muss übernommen werden. Es kann nicht verändert werden. Empfohlen wird, auf Urkunden und Schriftstücken links oben das markengeschützte Logo und rechts die eigene Kennzeichnung zu verwenden.

Das Logo muss beim Landesseniorenrat (LSR) beantragt werden:

**Mail: [landesseniorenrat@lsr-bw.de](mailto:landesseniorenrat@lsr-bw.de)**

Danach erhalten Sie von der Geschäftsstelle des LSR die notwendigen Daten für die Druckerei, mit der Sie anschließend selbstständig korrespondieren können. Das Logo wird vom LSR an Seniorenräte in Baden-Württemberg ausgegeben und darf nicht an Untergliederungen und andere Seniorenorganisationen weitergegeben werden.

- Format des Logo-Aufklebers: 21 cm breit, 10 cm hoch
- Es darf nichts verändert werden; ganz unten kann der Name des jeweiligen Seniorenrates angegeben werden (nur Name ohne Logo) und
  - 1) „verliehen durch .....“
  - 2) „gültig bis ..... „ = nur die Jahreszahl.
- Die Preise für den Druck des Logos belaufen sich bei einer Abnahme von z.B.
  - 40 Stück: 3,35 Euro/Stück
  - 80 Stück: 1,98 Euro/Stück
  - 100 Stück: 1,88 Euro/Stück
  - 200 Stück: 1,45 Euro/Stück.
- Der Aufkleber muss ausschließlich bei der vom LSR mitgeteilten Druckerei bestellt werden.

## Das Zertifikat

Die Gestaltung des Zertifikates gibt der LSR vor und wird Ihnen nach Meldung eine Vorlage zusenden. Die Übergabe der Zertifikate soll öffentlichkeitswirksam erfolgen.

Beispiel für das Zertifikat:



## Kooperationspartner

Als Partner bieten sich Gewerbevereine, Industrie- und Handwerkskammern, Bund der Selbständigen, Einzelhandelsverband, City-Management, Stadtmarketing, Seniorenbüros, Bürgermeister, Landkreis etc. an.

## Wer kann zertifiziert werden?

- Einzelhandel und Dienstleister (z.B. Apotheken, Banken):  
Schwerpunkt für die Zertifizierung (siehe beiliegende Bewertungskriterien)
- Discounter, Filialen und Ketten (im Einzelfall): Gültigkeit nur für eine Filiale, die auch überprüft wurde.

## Prüfungskommission

Der „Seniorenfreundliche Service“ ist ein Projekt des jeweiligen Seniorenrates. Er richtet dazu eine Arbeitsgruppe ein, deren Aufgabenbereiche die Besetzung der Bewertungskommission, deren Empfehlungen und die abschließende Zertifizierung umfassen. In der Prüfungskommission sind ausschließlich Seniorenräte vertreten.

## Begutachtung

Mit einem Anschreiben des Seniorenrates werden die örtlichen Geschäfte über den „Seniorenfreundlichen Service“ informiert und angefragt, ob sie teilnehmen wollen. Es wird empfohlen, den Termin der Begutachtung beim jeweiligen Geschäft anzumelden und gemeinsam mit den Verantwortlichen durchzuführen. Empfohlen wird, die Begutachtung von mindestens zwei Seniorenräten durchführen zu lassen.

## Bewertungen

Die Bewertung folgt nach folgendem Schlüssel:

- zufriedenstellend
- nicht zufriedenstellend.

Das Zertifikat wird ausgestellt, wenn mindestens 75 Prozent der Fragen ein „zufriedenstellend“ erreicht haben.

### **Laufzeit**

Das Zertifikat wird für drei Jahre vergeben. Anschließend muss eine Neuzertifizierung erfolgen.

### **Arbeitskreis „Seniorenfreundlicher Service“**

Der zuständige Arbeitskreis (AK) des LSR „Seniorenfreundlicher Service“ trifft sich mindestens einmal jährlich. Alle Anträge, Vorschläge oder Änderungen der Kriterien und der Vorgehensweisen sind an den LSR zu richten, der darüber entscheidet.

**Diese Vorgaben gelten ab 11-2019.**