



Seniorenfreundlicher Service

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



Landesseniorenrat
Baden-Württemberg e.V.

Wir für Sie!

Der Seniorenfreundliche Service ist ein gemeinsames Zertifizierungsprojekt der Seniorenräte in Baden-Württemberg. Es zeichnet Unternehmen, Einrichtungen bzw. Behörden aus, die sich besonders um die Bedürfnisse älterer Kund*innen bemühen. Die Bewertung erfolgt nach Kriterien, die verschiedene seniorenfreundliche Aspekte berücksichtigen. Dabei sind die Aspekte für alle Generationen vorteilhaft, da sie ein komfortables und inklusives Nutzungserlebnis für jeden ermöglichen.

Beteiligte Seniorenräte nutzen ein einheitliches Logo und Zertifikat. Daran können sich Senior*innen orientieren und auch in anderen Städten zertifizierte Unternehmen, Einrichtungen und Behörden erkennen.



Logo | Aufkleber

Das Logo für den Seniorenfreundlichen Service sollte übernommen werden. Es ist durch den Stadtseniorenrat Karlsruhe als Wort- und Bildmarke beim Deutschen Patent- und Markenamt eingetragen und somit urheberrechtlich geschützt und darf nicht verändert werden.

Das **Logo** des Seniorenfreundlichen Service sollte in der linken oberen Ecke aller offiziellen Schriftstücke platziert werden. Das Logo des Seniorenrats sollte in der rechten oberen Ecke des Dokuments angebracht werden. Es ist sicherzustellen, dass beide Logos in angemessener Größe und mit ausreichendem Abstand zueinander sowie zum Dokumentenrand platziert werden, um Lesbarkeit zu gewährleisten.

Die Druckvorlage für den **Aufkleber** enthält das Logo des Seniorenfreundlichen Service sowie die Hinweise, wie lang das Zertifikat gültig ist und den Namen der zertifizierenden Seniorenräte. Die Aufkleber können in der gewünschten Druckerei Ihrer Wahl produziert werden. Dabei ist das Format der Aufkleber mit 21 cm Breite und 13 cm Höhe einheitlich festgelegt



Die Druckvorlage für den Aufkleber wird durch den Landesseniorenrat in drei Dateiformaten (jpg., png., pdf.) zur Verfügung gestellt. Um die Vorlage zu individualisieren, benötigt die Geschäftsstelle folgende Angaben:

- Jahr, in dem die Zertifizierung durchgeführt wird.
- Angaben zu den Seniorenräten, die die Zertifizierung durchführen.

Die Druckdateien werden per E-Mail oder einem Online-Austauschordner zur Verfügung gestellt.



Zertifikat

Die zertifizierten Unternehmen, Einrichtungen bzw. Behörden erhalten ein offizielles Zertifikat, welches im Rahmen einer öffentlichkeitswirksamen Veranstaltung durch die Seniorenräte übergeben wird.

Das individualisierte Zertifikat wird durch den Landesseniorenrat in zwei Varianten zur Verfügung gestellt: Als fertig gestaltetes Dokument oder als beschreibbare pdf, die eigenständig angepasst werden kann.

Für die Vorbereitung dazu benötigt die Geschäftsstelle folgende Dateien bzw. Informationen:

- Logos der zertifizierenden Seniorenräte, in einer hohen Auflösung (mind. 300 dpi)
- Namen, Vorname, Position und Seniorenrat der Personen, die das Zertifikat ausgeben.
- Liste der zertifizierten Unternehmen, Einrichtungen bzw. Behörden (nur den Namen), insofern das Zertifikat fertig angepasst erstellt werden soll.



Kooperationspartner*innen

Die Kooperation mit unterschiedlichen Partner*innen vor Ort ermöglicht den Aufbau eines vielseitigen Netzwerks für seniorenfreundliche Dienstleistungen und Angebote, welches darauf abzielt, die Lebensqualität älterer Menschen in der Gemeinschaft nachhaltig zu steigern. Zur Umsetzung des Seniorenfreundlichen Service bieten sich zahlreiche potenzielle Kooperationspartner*innen an:

- Gewerbevereine, Industrie- und Handelskammern
- Einzelhandelsverband
- City-Management und Stadtmarketing
- Lokale Vereine und Bürgerinitiativen
- Bürgermeister*in und Stadtverwaltung
- Kirchen und andere Religionsgemeinschaften
- Vertreter*innen des Landkreises
- Seniorenbüros etc.



Unternehmen | Einrichtungen | Behörden

Unternehmen

- Einzelhandel
- Einkaufsmärkte
- Hörgeräteakustiker
- Optiker
- Apotheken
- Handwerksbetriebe
- u.s.w.

Einrichtungen

- Banken und Sparkassen
- Kirchen
- u.s.w.

Behörden

- Landratsamt, Rathaus
- Stadt- und Gemeindeverwaltung
- Beratungsstellen
- u.s.w.



Der Seniorenfreundliche Service ist eine Initiative der lokalen Seniorenräte. Für dieses Projekt wird eine **Arbeitsgruppe** vor Ort eingerichtet, die für die Zusammenstellung des Bewertungsgremiums und die finale Zertifizierung verantwortlich ist. Der Prozess beginnt mit einem Anschreiben des Seniorenrats an lokale Unternehmen, Einrichtungen bzw. Behörden. Dieses Schreiben informiert über den Seniorenfreundlichen Service, die Bewertungskriterien, erklärt den Ablauf und fragt nach Interesse an einer Teilnahme.

Für die **Durchführung** der Bewertung wird empfohlen:

- Den Termin mit dem zu bewertenden Unternehmen, Einrichtung bzw. Behörde im Voraus zu vereinbaren.
- Die Bewertung gemeinsam mit den Verantwortlichen des Unternehmens, der Einrichtung bzw. Behörde durchzuführen.
- Mindestens zwei Vertreter*innen für die Bewertung einzusetzen.

Bei der Aufnahme und Veröffentlichung der Daten der zu zertifizierenden Unternehmen, Einrichtungen bzw. Behörden ist auf den **Datenschutz** zu achten. Es muss sichergestellt sein, dass alle erforderlichen datenschutzrechtlichen Informationen bereitgestellt werden. Die zu zertifizierenden Unternehmen, Einrichtungen bzw. Behörden müssen transparent darüber informiert werden, wie ihre Daten verwendet und wo sie veröffentlicht werden (z.B. auf Listen oder Internetseiten). Auch vor der Logonutzung von Unternehmen, Einrichtungen bzw. Behörden (Website, Flyer etc.) muss eine ausdrückliche Genehmigung eingeholt werden, die schriftlich zu dokumentieren ist.

Die vorgegebenen **Bewertungskriterien** bieten einen Rahmen, der als Grundlage dient. Gleichzeitig können die einzelnen Fragen flexibel gestaltet werden, um den spezifischen Gegebenheiten vor Ort gerecht zu werden. Um bspw. Fragen aus dem Kriterienkatalog herauszunehmen, sollten die lokalen Gegebenheiten oder die branchenspezifischen Anforderungen berücksichtigt werden.

Die **Bewertung** erfolgt nach einem einfachen Bewertungssystem mit zufriedenstellend und nicht zufriedenstellend.





Zertifikatsausgabe

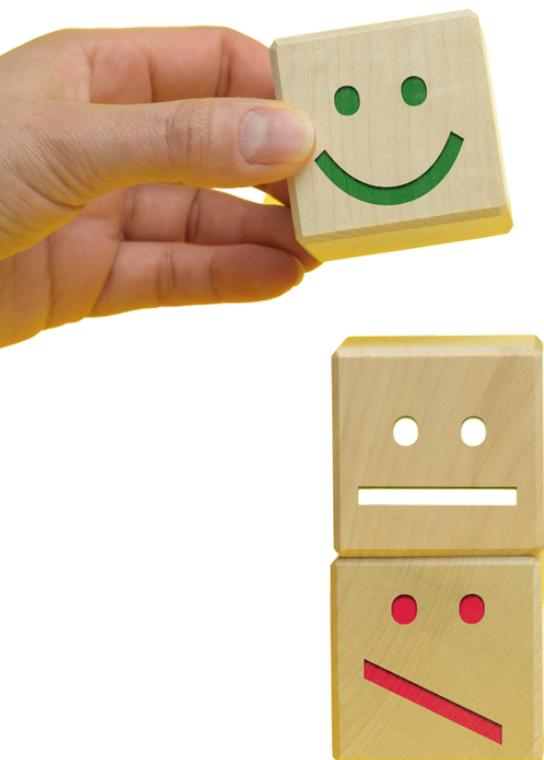
Die Grundlage für die Ausgabe des Zertifikats basiert auf der zufriedenstellenden Beantwortung von mindestens 75 Prozent der tatsächlich gestellten Fragen. Dabei ist zu beachten, dass der ursprüngliche Fragenkatalog umfassender gestaltet ist und flexibel an die spezifischen Gegebenheiten vor Ort angepasst werden kann. Die Anzahl der gestellten Fragen kann daher variieren, ohne die Gültigkeit der Zertifikatsanforderung zu beeinflussen. Entscheidend ist, dass die 75 Prozent-Regel auf die tatsächlich geprüfte Auswahl an Fragen angewendet wird.

Das Zertifikat hat eine **Gültigkeitsdauer** von **drei Jahren**. Danach ist für die Erneuerung eine Neuzertifizierung im Rahmen eines Vor-Ort-Besuchs erforderlich. Eine Verlängerung durch telefonische Rücksprache oder schriftlichen Kontakt ist nicht möglich.



AG Seniorenfreundlicher Service

Der Arbeitskreis „Seniorenfreundlicher Service“ des Landesseniorenrats kommt mindestens einmal pro Jahr zusammen. Sämtliche Anträge, Vorschläge oder Änderungen bezüglich der Kriterien und Verfahrensweisen sind dem Arbeitskreis unter der Leitung des Landesseniorenrat Baden-Württemberg vorzulegen, der die endgültige Entscheidung trifft. Das Ziel dieser jährlichen Treffen ist es, die Prüfkriterien zu aktualisieren und abzustimmen, um die Qualität des Zertifikats aufrechtzuerhalten.



Herausgeber:

Landesseniorenrat Baden-Württemberg e.V.
Kriegerstr. 3
70191 Stuttgart

Telefon: 0711 - 61 38 24
E-Mail: landesseniorenrat@lsr-bw.de
Internet: www.lsr-bw.de

Spendenkonto:

Landesseniorenrat Baden-Württemberg e.V.
SozialBank
IBAN: DE23 3702 0500 0009 7003 00
BIC: BFSWDE33XXX

Stand: April 2025, erstellt mit Canva.

Bleiben Sie informiert:



Facebook:
www.facebook.com/landesseniorenrat



Mastodon:
<https://bawü.social/@landesseniorenrat>



Instagram:
www.instagram.com/landesseniorenrat



Website:
www.lsr-bw.de



Landesseniorenrat
Baden-Württemberg e.V.

Wir für Sie!