

März 2014

Liberaler Senioren Initiative Baden-Württemberg e. V.

Themen-Newsletter

„Seniorenfreundlicher Service“ ist eine Aktion der Seniorenräte in Baden-Württemberg, die vom Landesseniorenrat Baden-Württemberg unterstützt wird und die zuerst in Karlsruhe, Mannheim und in einigen anderen Städten des Landes mit Erfolg durchgeführt wurde.

Nachdem der StadtSeniorenRat Stuttgart sich 2007 entschlossen hatte, sich an dieser Aktion zu beteiligen, hat **Winfried Schulz** als Delegierter des StadtSeniorenRates im Auftrag des Vorstandes das Projekt in **Degerloch** als erstem Stuttgarter Stadtbezirk mit Erfolg realisiert.

Am 27. Februar 2008 fand die erste feierliche Überreichung der Zertifikate in Anwesenheit des Oberbürgermeisters der Landeshauptstadt, **Herrn Dr. Wolfgang Schuster**, statt.

Die Zertifikate bleiben gültig, solange die Kriterien für den seniorenfreundlichen Service erfüllt werden. Eine Überprüfung der Degerlocher Betriebe durch den Beauftragten des StadtSeniorenRates fand 2010 statt.

Bisher haben 92 Fachhändler und Dienstleister in Degerloch das Gütesiegel erhalten.

Nachdem die erste Zertifizierungsaktion in Degerloch im Februar 2008 abgeschlossen war, hat der StadtSeniorenRat in den Stadtbezirken

- Birkach,
- Botnang,
- Feuerbach,
- Hedelfingen/Rohracker,
- Möhringen,
- Vaihingen,
- Wangen,
- Weilimdorf
- Zuffenhausen

die nächsten Aktionen gestartet

Mit dieser Aktion und der damit verbundenen Zertifizierung von Fachgeschäften und Dienstleistern soll die immer größer werdende Kundengruppe der älteren Menschen in besonderer Weise ange-

sprochen werden. Damit verbunden ist das vorrangige Ziel der Aktion

### Bewusstseinsbildung,

das heißt: Förderung der Aufgeschlossenheit und des Verständnisses für Menschen, die der älteren Generation angehören.

Die Grundlage für die Realisierung des Projektes hat der Landesseniorenrat mit der Verabschiedung von Empfehlungen für ein einheitliches Verfahren der Seniorenräte in Baden-Württemberg gelegt.

Dazu gehören:

- Einheitliche Kriterien für die Bewertung,

einheitlicher Bewertungsschlüssel

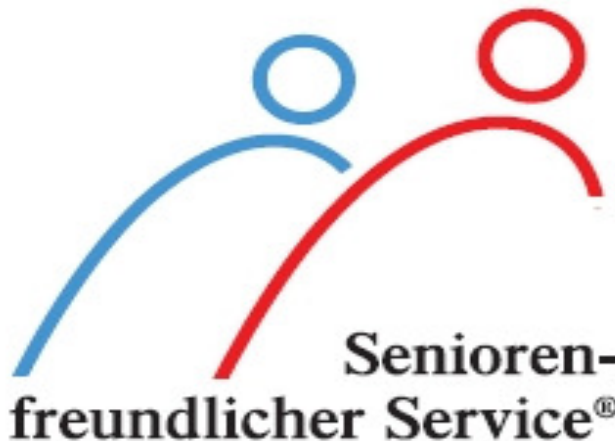
- Gütesiegel mit dem einheitlichen LOGO

„Seniorenfreundlicher Service“, einheitlicher Text für das Zertifikat „Seniorenfreundlicher Service“, einheitlicher Aufkleber mit dem LOGO „Seniorenfreundlicher Service“

## Seniorenfreundlicher Service

## Einheitliches Logo in ganz Baden-Württemberg

QUALITÄTSSIEGEL



Das markengeschützte Logo des StadtSeniorenrates Karlsruhe für den Seniorenfreundlichen Service, wird von den anderen StadtSeniorenräten übernommen und darf wegen der Wiedererkennung nicht verändert werden.

Empfohlen und gewünscht wird, auf Urkunden und Druckstücken links das markengeschützte Logo und rechts die eigene Kennzeichnung zu verwenden.



Im Stadtteil Degerloch führte Winfried Schulz das Pilotprojekt des „SFS“ für Stuttgart durch

„Der große Erfolg und der reibungslose Start des Projekts ist dem unermüdlichen Einsatz des Stadtbezirksdelegierten Winfried Schulz zu verdanken.“

Brigitte Kunath-Scheffold,  
Bezirksvorsteherin



„Der Markt der Senioren wird gerade erst entdeckt und sicher noch weiter wachsen.“

Renate Krausnick-Horst, Vorsitzende  
des StadtSeniorenRates Stuttgart

## Standardisiertes Verfahren beim Bewertungsprozess

### Begutachtung / Bewertung

Begutachtung und Bewertung der Betriebe, die sich zertifizieren lassen wollen, werden von Beauftragten des StadtSeniorenRates vorgenommen.

### Prüfungskommission

Eine Prüfungskommission des StadtSeniorenRates beschließt die Zertifizierung nach Beratung mit den Beauftragten der Stadtbezirke.

### Kriterienliste für Einzelhandelsgeschäfte und Dienstleistungsbetriebe

Die landeseinheitliche Kriterienliste für die Begutachtung und Bewertung setzt sich wie folgt zusammen:

### Waren- und Leistungsangebot

- Gut lesbar ausgeschildert
- Seniorengerechtes Angebot
- Erreichbarkeit der Ware

### Serviceverhalten des Personals

- Freundlich
- Hilfsbereit
- Geduldig
- Verständliche Sprache
- Fachlich kompetent
- Personal erreichbar

### Geschäftsräume

- Leichter Zugang
- Hilfe beim Türöffnen und Einkauf
- Sitzgelegenheit
- Ausreichende Gangbreite
- Toilettenbenutzung

### Liefer- und Abholservice

### Bewertung

Die Bewertung erfolgt nach dem folgenden Schlüssel:

- Zufriedenstellend (1 Punkt)
- Nicht zufriedenstellend (0 Punkte)
- Nachbesserung wünschenswert
- Maximal können 11 Punkte erreicht werden

Das Zertifikat wird ausgestellt bei 60 Prozent der maximal erreichbaren Punkte.

### Laufzeit

Die Laufzeit des Zertifikates beträgt drei Jahre. Danach erfolgt eine Überprüfung der Betriebe mit dem Ziel der Verlängerung.

## Realisierung und Ergebnisse in Degerloch

### Die praktische Realisierung der Aktion

Die Geschäfte und Dienstleistungsbetriebe wurden mit einem Schreiben des StadtSeniorenRates Stuttgart über die Aktion „Seniorenfreundlicher Service“ informiert. Sie wurden gefragt, ob sie sich an der Aktion beteiligen und sich überprüfen lassen wollen.

Bei Zustimmung per Rücksendung oder Rückgabe des dem Schreiben beigefügten Vordruckes für die Anmeldung zur Aktion erfolgte Terminvereinbarung mit dem Beauftragten des StadtSeniorenRates zwecks Begutachtung und Bewertung.

Die Degerlocher Aktion des StadtSeniorenRates wurde unterstützt von der Bezirksvorsteherin Brigitte Kunath-Scheffold, vom Gewerbe- und Handelsverein Degerloch und von der Gemeinschaft der Degerlocher Fachhändler und Dienstleister.

## Stimmen zur Aktion

### Dr. Wolfgang Schuster, Oberbürgermeister

„Die Menschen haben erstmals in der Geschichte die wunderbare Chance, deutlich älter zu werden als frühere Generationen. Damit sie sich weiterhin selbst versorgen können, muss darauf geachtet werden, dass der Service stimmt. Deshalb freue ich mich, dass diese Initiative entstanden ist.“

### Sabine Hagmann, Einzelhandelsverband Baden-Württemberg

„Auch die Geschäfte haben viel davon, wenn sie die Zielgruppe der Älteren für sich gewinnen können.“

### Rolf Armbruster, Ge- werbe- und Handels- verein Degerloch

„Man vergisst leicht die Einschränkungen, mit denen viele Ältere

zu tun haben. Mit der Aktion soll auch dafür ein Bewusstsein geschaffen werden.“

### Marcus Beilein, dm-Filialleiter Degerloch

„Ich finde die Aktion, die sich dafür einsetzt, das Serviceverhalten des Einzelhandels im Stadtbezirk im Hinblick auf die ältere

Kundschaft zu verbessern, eine ganz tolle Sache.

Wir haben sehr viele ältere Kundinnen und Kunden, die kommen alle gerne wieder zu uns.“

## Organisator der Aktion ist der StadtSeniorenRat Stuttgart e. V.

Der StadtSeniorenRat Stuttgart e. V. vertritt die Interessen der älteren Bürgerinnen und Bürger in der Öffentlichkeit und gegenüber Gemeinderat und Stadtverwaltung mit den folgenden Schwerpunkten:

- Beratung zur Vorsorge bei Krankheit und Pflegebedürftigkeit, Vorsorgevollmacht, Patientenverfügung
- Informationen über aktuelle Themen der Älteren Generation:
  - Neue Gesetze
  - Rentenfragen
  - Probleme in der Pflege
  - Mobilität und Sicherheit in den Stadtteilen
  - Versorgung und Wohnen
- Seniorenfreundlicher Service
- Vorträge über Alterserkrankungen und neue Therapien
- Sport und Bewegung im Alter

### Die Eckpunkte des „Seniorenfreundlichen Service“:

- Waren- und Leistungsangebot
- Seniorengerechtes Angebot
- Serviceverhalten des Personals
- Geschäftsräume
- Liefer- und Abhol-service

## Ergebnisse der Aktion „Seniorenfreundlicher Service“ in Stuttgart

Übersicht der Zahlen der zertifizierten Einzelhandelsgeschäfte und Dienstleistungsbetriebe:

- Birkach 17
- Botnang, 16
- Degerloch 92
- Feuerbach 29
- Hedelfingen / Rohracker 36
- Möhringen 30
- Vaihingen 20
- Wangen 35
- Weilimdorf 28
- Zuffenhausen 19
- Bonus-Filialen 11
- **Gesamt 333**

## Liberele Senioren Initiative Region Stuttgart

Kirchheimer Straße 60  
70619 Stuttgart

liberalesenioren\_stuttgart@a-b-consult.de

**Für eine altersoffene moderne  
Gesellschaft**

Winfried Schulz, als Degerlocher Delegierter des StadtSeniorenrates verantwortlich für die Aktion:

„Mir ist besonders wichtig, dass das Personal in den Geschäften freundlich ist und auch den älteren Menschen das Gefühl vermittelt, als solche angenommen zu werden.

Mir ist selbstverständlich klar, dass die Freundlichkeit des Personals nicht dadurch gewährleistet ist, dass das LOGO „Seniorenfreundlicher Service“ an der Eingangstür klebt. Wenn man es aber jeden Tag vor Augen gehalten bekommt, erinnert es vielleicht doch an den guten Zweck, vielleicht auch an schlechten Tagen.“

www.liberalesenioren-bw.de

## Themen-Newsletter

Dieser Themen-Newsletter behandelt die Eckpunkte des „Seniorenfreundlichen Service“, vor allem das standardisierte Verfahren beim Bewertungsprozess:

- Begutachtung / Bewertung
- Prüfungskommission
- Kriterienliste für Einzelhandelsgeschäfte und Dienstleistungsbetriebe
- Bewertung
- Laufzeit

Die Listen der zertifizierten Einzelhandelsgeschäfte können beim StadtSeniorenRat Stuttgart angefordert werden.

[www.stadt seniorenrat-stuttgart.de](http://www.stadt seniorenrat-stuttgart.de)

0711-6159923

Autoren dieses Newsletters:



Winfried Schulz  
Stadtteildelegierter des  
StadtSeniorenRates in  
Degerloch



Dr. Wolfgang Allehoff  
stellv. Landesvorsitzender  
Liberalen Senioren

## Wie geht es weiter?

Nachdem in der ersten Phase vor allem Einzelhandelsgeschäfte und Dienstleister und Banken zertifiziert wurden, prüft der StadtSeniorenRat, ob weitere Dienstleistungsbereiche in die Zertifizierung einbezogen werden können. Zum Beispiel Restaurants, Hotels und Handwerksbetriebe. Dies muss in Zusammenarbeit mit den Handwerkskammern und Verbänden erfolgen. Die Re-Zertifizierung nach Ende der Laufzeit ist Teil des Prozesses.