

Kreissenioerenrat

Landkreis Karlsruhe e.V.

Mitglied im:

Landessenioerenrat

Baden-Württemberg e.V.

Bruchsal, den 21.06.2010

Geschäftsstelle

Huttenstr. 49

St.Paulusheim

76646 Bruchsal

Tel. 07251 / 385687

Fax. 07251 / 385685

E-Mail: ksr.ka@web.de

Homepage: www.ksr-ka.de

„Seniorenfreundlicher Service“ Informationen des „Kreissenioerenrat Landkreis Karlsruhe e.V. (KSR)“, aufbauend auf Empfehlungen für ein einheitliches und gemeinsames Auftreten und Vorgehen der Seniorenräte in Baden-Württemberg

Das Thema „Seniorenfreundlicher Service“ wird von immer mehr Seniorenräten aufgegriffen als Aktion in Baden-Württemberg (BW) und entsprechende Zertifizierungen angeboten.

Neben dem Landessenioerenrat (LSR) beschäftigt sich auch die Landesregierung, der Einzelhandelsverband BW, die Handwerkerschaft BW mit dem Thema und fordert seine Mitglieder auf, sich mit den Seniorenräten in den Gemeinden, Städten und Landkreisen in Verbindung zu setzen.

Mit der Aktion und der Zertifizierung von Handwerk, Handel und Dienstleistern soll dort auf Veränderungen hingewirkt werden, die immer größer werdende Kundengruppe „Ältere Menschen“ ins Bewusstsein zu rücken.

Durch einheitliche Kriterien, Bewertungsschlüssel und das Logo gewinnt die Aktion an Bedeutung und sichert die Vergleichbarkeit ab. Dies ist besonders dort von Bedeutung, wo Seniorenräte angrenzender Städte und Landkreise die Aktion betreiben, aktuell mit der Stadtseniorenrat Karlsruhe und dem Kreissenioerenrat Landkreis Rastatt.

Die Mobilität älterer Menschen bringt mit sich, dass Einkäufe nicht nur im eigenen Wohnort, sondern auch in anderen Städten gemacht werden. Der Wiedererkennungswert durch ein einheitliches Logo wertet die Aktion auf.

LSR und Einzelhandelsverband BW empfehlen:

Gemeinsames Logo

Das Logo des Stadtseniorenrates Karlsruhe für den Seniorenfreundlichen Service wird übernommen und muss dort formlos beantragt werden und ist für Stadt- und Kreis-Seniorenräte in BW kostenfrei zu erhalten. Es darf nicht an Untergliederungen und andere Seniorenorganisationen weitergegeben werden (Kontaktadresse : Stadtseniorenrat Karlsruhe e.V., Gustav Betz, Welfenstr. 35; 76137 Karlsruhe, Tel + Fax: 0721 / 815742).

Aufkleber – Hinweis für Schaufenster, Türen und Fahrzeuge

Zertifizierte Geschäfte erhalten einen Aufkleber, den sie an Türen, Schaufenster und Fahrzeugen befestigen können und damit deutlich machen, dass sie den Kriterien des „Seniorenfreundlicher Service“ entsprechen. Diese Aufkleber enthält auch den Namen des vergebenden Seniorenrates.

Zertifizierung

Die Zertifikatsübergabe wird öffentlichkeitswirksam >wenn möglich< durch Einbeziehung der Kommune durchgeführt. Die zertifizierten Geschäfte und

Betriebe erhalten neben dem Aufkleber auch ein Zertifikat.

Wer kann zertifiziert werden?

Schwerpunktmäßig wird der **Einzelhandel, Handwerksbetriebe und Dienstleister** zertifiziert und hier vor allem der Service

Dienstleister: z.B. Apotheken, Banken, Verwaltungen

Handwerk: Beurteilung des Service – nicht der handwerklichen Leistung

Discounter, Filialen, Ketten: Gültigkeit nur für die vor Ort befindlichen Filialen

Prüfungskommission

Der Seniorenrat hat eine Projektgruppe eingerichtet, deren Aufgabe die Koordinierung der Aktion ist und die abschließend >gemeinsam mit Bewertungskommissionen< die Zertifizierung festlegt, hier sind überwiegend Seniorenräte vertreten.

Begutachtung

Die Begutachtung soll pressewirksam angekündigt werden, damit alle davon Kenntnis nehmen und sich bewerben können.

Bei Zustimmung wird ein Termin für die Begutachtung vereinbart, bei dem 2 Personen (möglichst 1 Dame und 1 Herr) gemeinsam mit der/dem Inhaber/in oder Geschäftsführer/in diese durchführen..

Kriterien am Beispiel Einzelhandel

Waren / Leistungsangebot: gut lesbar ausgeschildert / seniorenrechtliches Angebot / Erreichbarkeit der Produkte.

Serviceverhalten des Personals: freundlich / hilfsbereit / geduldig / verständliche Sprache / fachlich kompetent / Personal erreichbar.

Geschäftsräume: leichter Zugang / Hilfe beim Türöffnen und Einkauf / Sitzgelegenheit mit normaler Sitzhöhe / ausreichende Gangbreite / Toilettenbenutzung möglich.

Liefer- und Abholservice: vorhanden

Bewertung

Die Bewertung erfolgt nach einem Schlüssel, bei dem für zufrieden stellend 1 Punkt vergeben und bei nicht zufrieden stellend 0 Punkte vergeben werden. Bei 60 % der maximal zu erreichenden Punkte soll ein Zertifikat ausgestellt werden.

Laufzeit

Das Zertifikat wird für längstens 2-3 Jahre vergeben, anschließend muss eine Neuzertifizierung erfolgen. Bei Veränderungen soll eine Zwischenprüfung durchgeführt werden.

Partner

Es wird empfohlen, die Aktion in Kooperation mit anderen Partnern durchzuführen. 2

Als Partner bieten sich an Gewerbevereine / IHK / Handwerkskammern / Bund der Selbständigen / Kreishandwerkerschaft / Einzelhandelsverband / City-Management / Stadtmarketing / Seniorenbüro / Stadt- Gemeindeverwaltungen.

Abweichungen

Dort, wo bereits unter anderen Bedingungen ein Zertifikat „Seniorenfreundlicher Service“ vergeben wurde, sollen diese angepasst an die gemeinsamen Kriterien und das einheitliche Logo vorgenommen werden.

Motivation zur Aktion „Seniorenfreundlicher Service“ beim KSR

Vermehrte Anfragen von Geschäften und Handwerksbetrieben, besonders im engeren Umkreis von Karlsruhe gaben dem Vorstand Anlass, sich mit dieser Initiative zu befassen.

In vielen Wohngebieten nimmt die Zahl an Geschäften und Dienstleistern ab, die bislang die Bedürfnisse älterer Menschen berücksichtigt haben. Diesem Trend wollen wir entgegenwirken

Andererseits haben sich Geschäfte und Betriebe teils auf einen seniorenfreundlichen Service eingestellt und bieten seniorengeeignete Lösungen, Produkte und Dienstleistungen an. Diesen Trend wollen wir unterstützen und fördern.

Schon immer waren Handwerker, Handel und Dienstleister dazu angehalten höflich / hilfsbereit / ordentlich / sauber / zuverlässig / pünktlich / ehrlich und kompetent zu sein.

Warum ist notwendig, sich besonders mit älteren Menschen und Menschen mit Handicap zu befassen? Ganz einfach: dieser Personenkreis nimmt zu und ihm gehört die Zukunft, denn statistisch gesehen wird im Jahr 2050 die Zahl der über 65-jährigen von heute 19 Mio auf 33,2 Mio steigen, also um 44%.

Das Alter hat viele Gesichter und unterscheidet in das „dritte Lebensalter“ (gemeint sind die fitten Senioren) und in das vierte Lebensalter, zu dem die Hochbetagten gezählt werden.

Die Gesellschaft und deren Gruppierungen müssen umdenken und auf Probleme einer vorwiegend älteren Gesellschaft eingehen und stellt Menschen bei der Gestaltung dieser Lebensphase vor neue Aufgaben, wie:

- Alle Menschen werden deutlich älter, bis zu 30 Jahren Ruhestand sind keine Seltenheit mehr
- Menschen mit lebenslangen Handicaps kommen ins Rentenalter
- Nie war eine Generation im Ruhestand wohlhabender wie heute

Für den Handwerker, den Handel und Dienstleister ist die Zielgruppe der älteren Menschen mit und ohne Behinderung somit ein wichtiger Kundenkreis der Zukunft, der eine längere Selbständigkeit in gewohnter Umgebung anstrebt. Im Laufe des Lebens hat sich bei der Gruppe der Älteren ein hohes Qualitätsbewusstsein herausgebildet. Diese Menschen wollen gut beraten werden / ein guter Service ist ihnen wichtig / sie haben ein großes Sicherheitsbedürfnis / Gesundheit ist ihnen ein zentrales Thema / irgendwann lassen die physischen und psychischen Fähigkeiten nach oder verändern sich.

Die Teilnahme am Angebot durch Handwerker – Handel – Dienstleister ist freiwillig

Ziel

Erlangung eines Zertifikats als Qualitätsmerkmal und Orientierungshilfe für ältere Menschen und Menschen mit Handicap, sowie eine Möglichkeit sich mit dem Zertifikat von anderen Anbietern zu unterscheiden.

Die Ziele richten sich auf folgende Schwerpunkte:

- Nachlassende Fähigkeiten
- Erwartung von Qualität und Service
- Beratungsstellen und Hilfsangebote im Landkreis
- Wohnen und Leben im Alter

Vorgehensweise

Der Vorstand hat in der Mitgliederversammlung 2008 das Votum zur Schaffung eines Ausschusses „Seniorenfreundlicher Service“ erhalten und Projektzustimmung in 2010. Der erweiterte Vorstand hat 4 Ausschussmitglieder benannt mit Frau Röhrig / Herrn Freitag / Herrn Kraus und Herrn Maaß in der Absicht, die 3 Mittelzentren Bretten, Bruchsal und Ettlingen wegen der Ortskenntnisse besetzt zu wissen.

Außerdem ist beabsichtigt, mit den örtlichen Seniorenräten oder Institutionen zusammen zu arbeiten, um deren Ortskenntnisse zu nutzen und die entstehende Arbeit zu verteilen.

Empfehlungen: Dem KSR sind über den Landesseniorenrat die am im dortigen Vorstand beschlossenen Empfehlungen zugegangen, damit möglichst landesweit zur Identifikation gleiche Prüfbedingungen und Logos verwendet werden.

Bewerbungskriterien: KSR und SSR Khe. stimmen darin überein, nicht offensiv, sondern defensiv vorzugehen, d.h. das Projekt zu veröffentlichen mit der Maßgabe, dass sich die Interessenten bei ihren Institutionen oder beim KSR bewerben können.

Arbeitskreise und Institutionen: Ein enger Arbeitskreis, in dem die Mitglieder des Kreissenioresrates, sowie die Stadt- und Orseniorenräte oder gleichwertige Gruppierungen tätig sind, wird ergänzt durch einen erweiterten Arbeitskreis, in dem auch die Institutionen, Verbände und Verwaltungen mitarbeiten.

Dem erweiterten Arbeitskreis sollen überregional angehören der Einzelhandelsverband / die IHK / die Kreishandwerkerschaft / Bund der Selbständigen / das City-Mangement / Stadtmarketing / Seniorenbüro / kommunale Verwaltung / Stadt- und Ortssenioresräte / Seniorengruppen vor Ort. Wichtig ist, dass diese Institutionen und die Verwaltung der Sache positiv gegenüber stehen.

Mitglieder des kleinen Arbeitskreises (meist eine Dame und ein Herr) nehmen die örtliche Prüfung und Bewertung vor und tragen diese dem erweiterten Arbeitskreis vor, der abschließend befindet.

Festlegungen und Bitten:

- Zertifizierung soll in 2010 in den Mittelzentren Bretten und Bruchsal, Ettlingen begonnen werden (periphere Interessenten werden eingebunden), sie wird für 2-3 Jahre ausgesprochen, desgleichen auch bei Verlängerungen.
- Grundlage der Prüfung sind die Empfehlungen des Landessenioresrates für einheitliches und gemeinsames Auftreten und Vorgehen der Seniorenräte in Baden-Württemberg, ergänzt um eigene Punkte, die von den Ausschussmitgliedern gesammelt und im Ausschuss beschlossen werden.
- Arbeitskreisvorsitz wird geklärt, wenn der Ausschuss vollständig demnächst tagt, vorerst übernimmt Herr Freitag den Vorsitz kommissarisch.
- Der Ausschuss bedient sich bei Prüfungen auch ortsansässiger Partner (z.B. Stadt- und Ortssenioresräte / Mitgliedsgruppenverantwortliche etc.).
- Dem erweiterten Ausschuss können und müssen weitere Institutionen, Verbände und Gruppenmitglieder angehören

(z.B. Stadt und Ortsseniorenräte / Mitgliedsgruppen / IHK / Handwerkskammer / Gewerbevereine / Einzelhandelsvereinigungen / Werbegemeinschaft / Unternehmervereine / Stadt- und Ortsverwaltungen / City-Managements / Stadt- und Ortsmarketing)

- Die Vertreter der 3 Mittelzentren (Frau Röhrig für Ettlingen / Herr Maaß für Bretten / Herr Kraus und Herr Freitag für Bruchsal erstellen Listen der Gruppen und Institutionen, die für die Mitwirkung im erweiterten Ausschuss angeschrieben und um Unterstützung gebeten werden sollen.
- Ähnlich wie in Karlsruhe wird die örtliche Prüfung und der Vorschlag zur Zertifizierung vom KSR getätigt und dann dem erweiterten Ausschuss mit Empfehlungen vorgelegt.
- Generell wird der KSR keine direkte aktive Werbung betreiben, sondern dafür plädieren, dass sich Interessierte melden.
- Bezüglich der Bekanntmachung wird wie folgt verfahren: Zunächst wird eine allgemeine Ankündigung über die BNN (Regionalteil) veröffentlicht / in den kostenlosen Medien der Mittelzentren (z.B. in Bruchsal Amtsblatt / Wochenblatt / Kurier / Willi berichtet / im Seniorenblickpunkt das Projekt beschrieben / die Institutionen veröffentlichen in ihren Medien / später über den Verteiler im Landratsamt alle Amtsblätter im Landkreis informiert. Die Vertreter der Mittelzentren erstellen Adressenlisten der zur Veröffentlichung notwendigen Medien.
- Prüfkriterien wurden aus den Unterlagen von LSR zusammengestellt, auf Vollständigkeit überprüft, Ergänzungen können vorgenommen werden (u.a. Überlegungen von Klimaanlage / Ventilatoren / Gängebreite so, dass auch Rollstuhlfahrer bequem durchkommen / große Preisschilder / evtl. Lupen an Regalen / rutschfeste Böden / Klingelknöpfe, mit denen Servicepersonal gerufen werden kann / helle Beleuchtung / Deutsche Bezeichnungen. Spätere Ergänzungen oder Änderungen werden nicht ausgeschlossen

Aufkleber: Für die Aufkleber an Schaufenstern oder Türen der Geschäfte in der Größe 17,5 cm breit und 12,5 cm hoch selbstklebend mit Hochglanzpapier holen die Ausschussmitglieder Angebote für eine Stückzahl von 100 Stck ein.

Auf den Aufklebern enthalten: Logo + Text „Seniorenfreundlicher Service“, 2010, Verliehen durch den Kreissenorenrat Landkreis Karlsruhe e.V.

Zeitfolge: Die Zeitfolge ist etwas abhängig von Unterlagen durch den Landessenorenrat, dieser hat zur Handwerker-Zertifizierung einen Info- und Erfahrungsaustausch in Stuttgart einberufen und wird danach im Vorstand die Prüfkriterien festlegen.

Empfohlen wird seitens des LSR ein einheitliches Prüf- und Zertifizierungsverfahren in ganz Baden-Württemberg

Generell soll die Prüfung als Unterhaltung auf gleicher Basis deklariert werden.

Die Übergabe der Zertifikate wird bei einer zentralen Veranstaltung für ca. 30 Zertifizierte durchgeführt

Wegen jährlicher Neu-Zertifizierung werden alle Zertifizierten angeschrieben, ob sie wieder in die Liste der zu Prüfenden aufgenommen und zum Erwerb einer Verlängerungsmarke bereit sind.

Logo und Aufkleber: Die eckigen Aufkleber werden für die Schaufenster einfach kostenlos verteilt, Mehrfertigungen z.B. für Fahrzeuge werden mit 3 € berechnet.

Ansprechpersonen

Für das Gesamtprojekt: Rolf Freitag, Vorsitzender KSR Lkr.Khe e.V., Huttenstr. 49 (St. Paulusheim), 76646 Bruchsal, Tel:07251 / 385687, Fax: 07251 / 385685; E-Mail: ksr.ka@web.de, Homepage: www.ksr-ka.de

Sicherer privat zu erreichen: Bismarckstr, 24, 76646 Bruchsal, Tel: 07251 / 89294, Fax: 07251 / 308648, E-Mail: RoMa.Freitag@t-online.de

Für Mittelzentrum Bretten: Hans J. Maaß, Knittlinger Str. 36, 75015 Bretten-Ruit, Tel:07252 / 957790, E-Mail: hansjmaass@t-online.de (zugehörig die Verwaltungseinheiten Bretten mit dessen Stadtteilen / Gondelsheim / Kraichtal / Kürnbach / Oberderdingen / Pfinztal / Sulzfeld / Walzbachtal / Weingarten / Zaisenhausen)

Für Mittelzentrum Bruchsal: Hans Kraus, Am See 3, 76646 Bruchsal-Büchenau, Tel: + Fax: 07257 / 1596, E-Mail: hans-friedrich. kraus@gmx.de (zugehörig die Verwaltungseinheiten Bad-Schönborn / Bruchsal mit dessen Stadtteilen / Dettenheim / Eggenstein-Leopoldshafen / Forst / Graben-Neudorf / Hambrücken / Karlsdorf-Neuthard / Kronau / Linkenheim-Hochstetten / Oberhausen-Rheinhausen / Östringen / Phillipsburg / Stutensee / Ubstadt-Weiher / Waghäusel)

Für Mittelzentrum Ettlingen: Christl Rörig, Lindhardter Str. 15A, 76275 Ettlingen-Bruchhausen, Tel: 07243 / 94307, E-Mail: duc.roehrig@t-online.de (zugehörig die Verwaltungseinheiten Ettlingen mit seinen Stadtteilen / Karlsbad / Malsch / Marxzell / Rheinstetten / Waldbronn)

Institutionen:

- die überregional im erweiterten Arbeitskreis mitwirken: IHK Karlsruhe – Herr Kammerer -, Lammstr. 13 – 17, 76134 Karlsruhe, Tel: 0721-1740 / Kreishandwerkerschaft Region Karlsruhe – Herr Engelbert Wangler -, Rüppurrer Str. 13, Postfach 3704, 76022 Karlsruhe, Tel: 0721-932840 / Einzelhandelsverband Nordbaden - Dr. Seifert, O – 6/7, 68161 Mannheim, Tel: 0621-20909
- die im Mittelzentrum Bretten mitwirken: Vereinigung Brettener Unternehmer Prof Dr. Alex Veit, Alexanderplatz, 75015 Bretten, Tel 07252-93730 / Mittelstandsvereinigung Bretten, Dipl. Ing Jürgen Fetzner, Bertholdstr. 12, 75015 Bretten, Tel: 07252-86258 / Interessengemeinschaft Brettener Einzelhändler Andreas Drabek, Modehaus Martin, Melanchthonstr. 9, 75015 Bretten, Tel: 07252- 958310 / Behindertenclub Bretten, Brigitte Schick, Friedenstr. 43, 75015 Bretten / Stadtverwaltung Bretten Bernhard Strauß, Untere Kirchgasse 9, 57015 Bretten, Tel: 07252-921505, Seniorenrat Bretten Hans J. Maaß, Knittlinger Str.36, 75015 Bretten,Tel:07252- 957790
- die im Mittelzentrum Bruchsal mitwirken: Werbegemeinschaft Bruchsal e.V. Bärbel Mangei, Kaiserstr. 46-48, 76646 Bruchsal, Tel: 07251-975450 / Stadtmarketing Bruchsal Margrit Csiky, Rathaus Campus 3, 76646 Bruchsal, Tel: 09251-79-717 / Bruchsaler Touristik, Marketing und Veranstaltungs GmbH Birgit Kling, Am Alten Schloss 2, 76646 Bruchsal, Tel: 07251-505940 / Gewerbeverein Bruchsal Walter Müllmaier, Näherweg 59, 76646 Bruchsal, Tel:07251-13472 oder Gerhard Redelstab, Kasernenstr.3, 76646 Bruchsal, Tel: 07251-13048, Amt für Familie, Schulen und Sport Volker Falkenstein, Rathaus Campus 2, 76646 Bruchsal, Tel: 07251-79357, Seniorenrat Stadt Bruchsal Prof. Dr. Heinrich Wittlinger, Sperlingweg 20,Tel: 07251-12139
- die im Mittelzentrum Ettlingen: mitwirken (in Ettlingen zertifiziert die Seniorenunion mit eigenem Logo, daher wird dieser Schwerpunkt derzeit von Karlsbad aus bearbeitet)Stabstelle Wirtschaftsförderung Martina Danese, Rathaus Hirtenstr, 45, 76307 Karlsbad, Tel: 07202-9394419 / Bund der Selbständigen Bernd BDS Bernd Schmidt, Dieselstr. 4, 76307 Karlsbad, Tel: 07202- 924610; Seniorenbeirat Karlsbad Helga Müller, Hermann-Löns-Weg 18, 76307 Karlsbad-Langensteinbach, Tel 07202-941150

Presseorgane:

- BNN Regionalredaktion Mathias Kuld, Linkenheimer Landstr. 133, 76147 Karlsruhe, Tel: 0721-787178
- Bretten: Brettener Nachrichten / Brettener Woche / Amtsblatt der Stadt Bretten / Kurier
- Bruchsal: Bruchsaler Rundschau / Kurier / Wochenblatt / Willi / Amtsblatt Stadt Bruchsal

Anregungen:

1. Gespräche mit Vertretern der Verbände und Institutionen mit Bitte um Mitarbeit im erweiterten Arbeitskreis führen
2. Mitgliedsgruppen – überwiegend Stadt- und Ortsseniorenräte melden Senioren, die zur Mitarbeit im engeren Arbeitskreis bereit sind.
3. Nachricht an Stadtseniorenrat Karlsruhe, der dem Kreissenioerenrat die Genehmigung zur Verwendung des markengeschützten Logos erteilt
4. Die Organisationen machen das Projekt in ihren Publikationen bei ihren Mitgliedern bekannt
5. Interessierte Firmen und Geschäfte bewerben sich über ihre Organisationen oder direkt beim Kreissenioerenrat
6. KSR oder erweiterter Arbeitskreis erläutern in einer Pressekonferenz das Projekt mit dem Hinweis, dass dies bereits seit 5 Jahren beim SSR Karlsruhe erfolgreich durchgeführt wird.
7. Mitglieder des engeren Arbeitskreises besuchen nach telefonischer Anmeldung die Geschäfte und Firmen und werten die vor Ort gemachten Ergebnisse aus mit Empfehlung an den erweiterten Arbeitskreis. (Berichtsbogen erst nach dem Besuch endgültig ausfüllen)
8. Der erweiterte Arbeitskreis tritt zusammen, nimmt die Entscheidungen des engen Arbeitskreises zu Kenntnis und trifft endgültige Entscheidung über die Zertifizierung (Vorsitz hat der KSR)
9. Vorbereitung der Verleihungsfeier (Presse und Rundfunk einladen)
10. Die zur Zertifizierung vorgeschlagenen werden rechtzeitig eingeladen, zurückgestellte und abgelehnte Bewerber werden ebenfalls benachrichtigt
11. Verleihungsfeier – möglichst mit kleinem Umtrunk – gibt Gelegenheit für nützliche und interessante Gespräche
12. Veröffentlichung der Zertifizierten, die dann mit dem Logo und der Urkunde werben dürfen

Der Kreissenioerenrat Landkreis Karlsruhe e.V. möchte mit diesem Engagement sowohl etwas zum Nutzen der Senioren/Innen als auch zu dem der Geschäfte, Handwerker und Dienstleister beitragen, die Aktion wird ausdrücklich vom Landkreis begrüßt und von den zuvor genannten Institutionen unterstützt