

# Kreissenorenrat

Landkreis Karlsruhe e.V.

Mitglied im:

Landessenorenrat

Baden-Württemberg e.V.



Geschäftsstelle

Huttenstr. 49

St.Paulusheim

76646 Bruchsal

Tel. 07251 / 385687

Fax. 07251 / 385685, E-Mail: ksr.ka@web.de / Homepag www. ksr-ka.de



## Kriterienliste für Dienstleister

Name / Firma: .....

Anschrift: .....

Telefon / Fax: .....

E-Mail / Handy .....

Branche .....

besucht am .....

durch .....

Gespräch mit Frau / Herrn .....

Inhaber/in – Geschäftsführer –Filialleiter/in

### Waren – und Leistungsangebot:

gut sichtbar und lesbar ausgeschildert  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend  
(auch im Schaufenster / Schauräumen / Regalen)

Angebote seniorengerecht  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend

Erreichbarkeit der Produkte  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend

Sonstiges: .....

### Serviceverhalten des Personals:

kompetent / freundlich / hilfsbereit / geduldig  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend

verständliche Sprache / ortskundig  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend

Hilfe beim Ausfüllen von Formularen  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend

Sind Mitarbeiter über das Zertifikat informiert ?  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellen

Sonstiges: .....

### Geschäftsräume:

Leichter Zugang (ebenerdig, barrierefrei)  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend  
(Hilfe beim Türöffnen / Hilfe beim Einkauf)

Sitzgelegenheit vorh. (norm. Sitzhöhe)  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend

Ausreichende Gangbreite (Rollstuhl / Rollator)  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend

Toilettenbenutzung möglich  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend

Erste-Hilfe-Bedarf / Notfallapotheke  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend

Sonstiges: .....

### Liefer- und Abholservice:

Lieferung frei Haus (Kosten = mit / ohne)  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend

Hilfe beim Be- und Entladen  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend

Montage vor Ort (Kosten = mit / ohne)  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend

Entsorgung Möbel/Geräte (Kosten = mit / ohne)  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend

Bestellservice per Telefon  / Online   zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend

Sonstiges: .....

**Einzelheiten:**

- Schwierigkeitsgrad Zugang (Türöffnung/Stufen)  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend
- Technische Hilfen (Handlauf / Sprechanlage)  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend
- Aufzug vorhanden  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend
- Helle Beleuchtung - Tageslichtqualität  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend
- Hintergrundmusik (keine / dezent)  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend
- Parkmöglichkeiten  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend

Sonstiges: .....

**Summierung:**  zufrieden stellend  nicht zufrieden stellend

**Bewertung** 1 Punkt für zufrieden stellend / 0 Punkte für nicht zufrieden stellend bei 60% Zertifizierung möglich

**Bewertungshilfen:**

**beinhaltet**

Waren und Leistungsangebot:

gut lesbar ausgedruckt:

Position der Schilder / Lichtverhältnisse / Schriftgröße / übersichtliches Warenangebot

Seniorenrechtliches Angebot:

Erreichbarkeit der Produkte:

Portionsgrößen altersklassengerecht  
Anordnung der Ware (hoch / tief)

Serviceverhalten des Personals:

verständlich / fachlich kompetent.  
(klare Aussprache, deutsch sprechend)

Eingehen auf Informations- und Unterstützungsbedarf Älterer

Personal erreichbar.

Auf Zuruf reagierend

Geschäftsräume:

leichter Zugang / Hilfe bei Tür/Einkauf:

Sitzgelegenheit (normale Sitzhöhe):

Ausreichende Gangbreite:

Stufenfrei / Aufzug / Rampe / Handlauf bei Stufen  
Wenn mit längerem Aufenthalt / Wartezeit zu rechnen ist  
Gangbreite / handliche Einkaufswagen / Ablagefläche vor und hinter der Kasse

Toilettenbenutzung möglich:

Liefer – und Abholservice:

Wenn mit längerem Aufenthalt / Wartezeit zu rechnen ist  
Hilfe beim Einpacken (auch ins Auto) / Arrangieren des Heimbringens / Warenlieferung nach Hause / Parkplatznähe

Bei der Bewertung ist das Hauptaugenmerk auf das Waren- und Leistungsangebot und auf das Serviceverhalten des Personals zu legen, weil diese Kriterien für ältere Menschen besonders wichtig sind.

**Besonderheiten:** .....

(Seniorenfreundliche Maßnahmen nach Aussagen des Bewerbers)

.....

**Öffnungszeiten:** .....

**Gesamteindruck:** .....

**Bemerkungen:** .....

.....

**Zertifikat befürwortet:**  ja, mit ..... Punkten  nein, mit ..... Punkten

Aufkleber-Logos: ..... Stück

Erteilungszeitraum: von ..... bis .....

**Prüfungskommission:**

Name	Vorname	Unterschrift	Datum