

## Kriterienkatalog und Bewertung zur Auszeichnung „Seniorenfreundlicher Dienstleister“

### A. Allgemeine Fragen für jeden Dienstleister

#### 1. Erreichbarkeit/ Ausstattung des Betriebsgebäudes

	Trifft zu	Punkte
1.1 Werden Gehwege vor dem Betriebsgebäude laub- und eisfrei gehalten?	<input type="checkbox"/>	(2)
1.2 Sind vor dem Gebäude Fahrradständer für Kunden vorhanden? <sup>1</sup>	<input type="checkbox"/>	(1)
1.3 a) Gibt es einen stufenlosen Zugang? (= ebenerdiger Zugang <u>zum Betriebsgebäude</u> oder Aufzug vorhanden, wenn Betrieb im OG des Gebäudes)	<input type="checkbox"/>	(2)
<b>Oder</b>		
b) Sind bei Stufen zum Betriebsgebäude Handläufe vorhanden?	<input type="checkbox"/>	(1)
c) Sind Treppenabsätze im Eingangsbereich des Betriebsgebäudes gekennzeichnet?	<input type="checkbox"/>	(1)
1.4 a) Ist eine automatische Türöffnung vorhanden?	<input type="checkbox"/>	(1)
<b>Oder</b>		
1.4 b) Ist die Tür leicht zu öffnen?	<input type="checkbox"/>	(1)
1.5 Ist im Eingangsbereich ein rutschfester Bodenbelag vorhanden?	<input type="checkbox"/>	(1)
1.6 a) barrierefreier Kundenraum (= ebenerdig innerhalb der Geschäftsräume oder Aufzug vorhanden, wenn Geschäftsräume auf mehreren Geschossen verteilt sind) wenn nein:	<input type="checkbox"/>	(2)
b) Sind Treppenabsätze im Kundenraum gekennzeichnet?	<input type="checkbox"/>	(1)
1.7 Sind Waren, Broschüren, Bücher erreichbar aufgestellt? <i>(bei gastronomischen Betrieben nur bewertet, soweit Verkaufstheke o. Ä. vorhanden)</i>	<input type="checkbox"/>	(2)

---

<sup>1</sup> Ein Fahrradständer ist auch in Kooperation mit dem Nachbargebäude möglich.

## 2. Service

	Trifft zu	Punkte
2.1 Sind die Gänge freigehalten, also nicht vollgestellt? (geeignet auch für Rollatoren)	<input type="checkbox"/>	(2)
2.2 Sind im Kundenraum Sitzmöglichkeiten vorhanden? (bei gastronomischen Betrieben ohne Bewertung)		
<i>nur auf Nachfrage:</i>	<input type="checkbox"/>	(1)
<i>sichtbar bereitgestellt:</i>	<input type="checkbox"/>	(2)
2.3 Steht für Kunden kostenlos Trinkwasser o. Ä. bereit? (auch bei gastronomischen Betrieben be- wertet, z.B. für bereitstehende Wasserkanne)		
<i>sichtbar bereitgestellt:</i>	<input type="checkbox"/>	(2)
<i>nur auf Nachfrage:</i>	<input type="checkbox"/>	(1)
2.4 Werden lange Wartezeiten vermieden?	<input type="checkbox"/>	(1)

## 3. Toiletten

	Trifft zu	Punkte
3.1 Ist der Weg zur Toilette gut erkennbar ausgeschildert?		
<i>Gewerbe-/Handelsbetriebe, Geschäfte</i>	<input type="checkbox"/>	(1)
<i>Behörden, Banken, sonst. Dienstleister</i>	<input type="checkbox"/>	(2)
<i>gastronomische Betriebe, Altenhilfe-, Ge- sundheits-, Freizeit- u. Bildungseinrichtungen</i>	<input type="checkbox"/>	(3)
3.2 Ist die Toilette hygienisch sauber?		
<i>Gewerbe-/Handelsbetriebe, Geschäfte</i>	<input type="checkbox"/>	(1)
<i>Behörden, Banken, sonstige Dienstleister</i>	<input type="checkbox"/>	(2)
<i>gastronomische Betriebe, Altenhilfe-, Ge- sundheits-, Freizeit- u. Bildungseinrichtungen</i>	<input type="checkbox"/>	(3)
3.3 Ist die Toilette gut beleuchtet?		
<i>Gewerbe-/Handelsbetriebe, Geschäfte</i>	<input type="checkbox"/>	(1)
<i>Behörden, Banken, sonstige Dienstleister</i>	<input type="checkbox"/>	(2)
<i>gastronomische Betriebe, Altenhilfe-, Ge- sundheits-, Freizeit- u. Bildungseinrichtungen</i>	<input type="checkbox"/>	(3)
3.4 Ist die Toilette barrierefrei erreichbar?		
<i>Gewerbe-/Handelsbetriebe, Geschäfte</i>	<input type="checkbox"/>	(1)
<i>Behörden, Banken, sonstige Dienstleister</i>	<input type="checkbox"/>	(2)
<i>gastronomische Betriebe, Altenhilfe-, Ge- sundheits-, Freizeit- u. Bildungseinrichtungen</i>	<input type="checkbox"/>	(3)

- |     |  |  |                               |
|-----|--|--|-------------------------------|
| 3.5 | Ist die Toilette rollstuhlgerecht?<br><i>Gewerbe-/Handelsbetriebe, Geschäfte<br/>Behörden, Banken, sonstige Dienstleister<br/>gastronomische Betriebe, Altenhilfe-, Ge-<br/>sundheits-, Freizeit- u. Bildungseinrichtungen</i> | <input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/><br><input type="checkbox"/> | <i>1Sopkt<br/>(2)<br/>(3)</i> |
|-----|--|--|-------------------------------|

#### 4. Personal

- |     |   | Trifft zu                | Punkte |
|-----|---|--------------------------|--------|
| 4.1 | Ist das Personal sensibilisiert hinsichtlich des Umgangs mit älteren Menschen?  | <input type="checkbox"/> | (2)    |
| 4.2 | Wird Kunden mit Hör- oder Sehbehinderungen Verständnis, Rücksicht und Hilfsbereitschaft entgegengebracht?             | <input type="checkbox"/> | (1)    |
| 4.3 | Spricht das Personal deutlich und verständlich mit den Kunden? Werden fremdsprachliche Begriffe erklärt?              | <input type="checkbox"/> | (1)    |
| 4.4 | Werden ältere Kunden in Ruhe und ohne Zeitdruck bedient?  | <input type="checkbox"/> | (1)    |
| 4.5 | Wird älteren Kunden Hilfestellung angeboten? (z.B. an der Kasse, beim Einpacken, beim Ausfüllen von Formularen o. Ä.) | <input type="checkbox"/> | (2)    |

## 5. Weitere seniorenfreundliche Maßnahmen

Sind weitere seniorenfreundliche Maßnahmen vorhanden, beispielsweise:

- Es stehen Hilfsmittel sichtbar zur Verfügung:  
Lesebrille, Lupe, Sonstiges: .....
- Kostenloser Taxiruf .....
- Besondere Aktionen für Senioren: .....

Trifft zu Punkte

(1)  
 (1)  
 (1)

(Bei der maximal erreichbaren Punktzahl gelten 2 Punkte bei Frage 5 als erwarteter Standard)

Weiteres: .....  
.....  
.....  
.....

je (1)

## B. Branchenspezifische Fragen

### 1. Warenangebot: Handel, Bäcker, Metzger u.ä.

1.1 Sind die Preise und Warenbezeichnungen gut lesbar?  
(bei gastronomischen Betrieben ist hier die Speisekarte zu bewerten)

Trifft zu Punkte  
 (2)

1.2 Wird die Ware übersichtlich präsentiert?

(2)

1.3 Enthält das Angebot preiswerte kleine Verpackungen für Ein- oder Zweipersonen-Haushalte?

(1)

1.4 Kann Ware bestellt werden?

(1)

1.5 Werden Einkäufe auf Wunsch geliefert?

(1)

## 2. Gastronomische Betriebe

	Trifft zu	Punkte
2.1 Ist das Speisenangebot auch als „Kleine Portion“ erhältlich?	<input type="checkbox"/>	(2)
2.2 Ist die „Kleine Portion“ auf der Speisekarte preislich ausgezeichnet?	<input type="checkbox"/>	(1)
2.3 Wird Diätkost angeboten?	<input type="checkbox"/>	(1)
2.4 Werden verschiedene Sorten Mineralwasser angeboten?	<input type="checkbox"/>	(1)
2.5 Werden andere diätische Getränke angeboten?	<input type="checkbox"/>	(1)

**Erreichte Gesamtpunkte:**

**Ihre Anregungen für ein noch seniorenfreundlicheres Hersbruck:**

Punktebewertung: Trifft zu = Punkte je nach Gewichtung  
Trifft nicht zu = 0 Punkte

Sollte ein **Kriterium** auf einen Betrieb **branchenbedingt nicht zutreffen**, so erfolgt hierzu **keine Bewertung**. Die **Auswertung** geht von **der Summe der für jede Branche maximal möglichen Punkte** aus.