



Leitfaden für die Zertifizierung zum Seniorenfreundlichen Service im Landkreis Calw

2015

Begleitheft zum Workshop mit dem
Vorsitzenden des Stadt seniorenrats Bad Liebenzell e. V.
Gernot Wendlandt

Eine
Arbeitshilfe für
ehrenamtliche
HelferInnen
(AuditorInnen)
im SFS

Inhalt

Einführung	3
Unser Flyer.....	5
Die Kriterienliste.....	8
Verfahren zur Durchführung von Zertifizierungen für das Zertifikat "Seniorenfreundlicher Service im Landkreis Calw" bzw. "Seniorenfreundlicher Service in Stadt/Gemeinde"	9
Regeln für AuditorInnen im Rahmen des Zertifizierungsverfahrens	11
Unser Aufkleber für die erste Zertifizierung und Nachzertifizierungs-Button.....	12
Das Zertifikat	12
Beurteilung nach geleisteter handwerklicher Arbeit	16
Beurteilung nach geleisteter handwerklicher Arbeit (Seite 1).....	17
Beurteilungsbogennach geleisteter handwerklicher Arbeit (Seite 2)	18
Auswertung der Beurteilungen	19
Bewertung der Kriterien in Handwerksbetrieben	19
Überwachung der Zertifizierungszeitpunkte.....	20
Hilfreiche Adressen, Telefonnummern und Links.....	20
Unsere Partner	21
Steuerberater-Sozietät Ulrich Kallfass und Karl –Heinz Wentsch.....	21
Kreishandwerkerschaft Calw.....	21
Impressum.....	21

Einführung

Liebe Teilnehmerinnen und Teilnehmer,

Danke, dass Sie sich entschlossen haben, ehrenamtlich dabei zu helfen die Qualität des Services für Senioren und auch jüngeren Menschen mit körperlichen Einschränkungen im Landkreis Calw zu sichern. Wir wollen die Bereitschaft der Geschäftsinhaber, Dienstleister und Handwerker stärken, sich auf die Bedürfnisse dieser Menschen einzustellen und ihre diesbezüglichen Anstrengungen durch die Zertifizierung belohnen. Damit hoffen wir, unseren Mitbürgern mit alters- oder krankheitsbedingten Einschränkungen, einige Erleichterungen zu verschaffen.

Die Schwierigkeiten unserer Mitbürger mit alters- oder krankheitsbedingten Einschränkungen können sehr vielfältig sein und noch nicht in der Vorstellungswelt der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen integriert sein. Daher ist es auch ein Ziel dieser Aktion, die Belegschaften der Geschäfte und Betriebe für die unsere Senioren Kunden sind, in dieser Hinsicht zu sensibilisieren. Mit diesem Vorstoß soll bei Einzelhandelsbetrieben, Dienstleistern und Handwerkern ein Beitrag zur Verbesserung der Rahmenbedingungen für ein selbständiges Leben im Alter geleistet werden.

Die Kaufkraft, der großen Gruppe der „Best Ager“, wie unsere Altersgruppe in der Werbung ja gerne bezeichnet wird, macht diese Zielgruppe zu Kunden, die in hohem Maße und zunehmend den Unternehmen gute Gewinne bescheren. Die preisbewussten älteren Kunden sind den Verlockungen der Discounter ebenso erlegen, wie die jüngeren. Zu den Vorteilen aber auch Notwendigkeiten der örtlichen Geschäfte gehört es zunehmend, auch auf „Seniorenfreundlichkeit“ zu achten und diese auszubauen. Mit dem Erhalt und der Weiterentwicklung von persönlichen Vertrauensverhältnissen zwischen Kunden, Handwerkern und Geschäftsleuten werden gezielt unsere örtlichen und regionalen Anbieter unterstützt.

In den Städten Altensteig, Calw und Nagold haben aktive Senioren diese Zertifizierung bereits vollzogen und sind dabei, die Zertifizierungen zu aktualisieren und neu zu vergeben. In den anderen Gemeinden des Kreises steht diese Aktion zum Erwerb des Zertifikates „Seniorenfreundlicher Service“ noch aus.

Wir wollen schließlich erreichen, dass die Mehrheit der Ladengeschäfte, Betriebe und Institutionen im Landkreis Calw im Sinne des Seniorenfreundlichen Services denkt und arbeitet.

Letztendlich könnten wir anstreben, die Begriffe „barrierefrei“, „seniorenfreundlich“, „behindertenfreundlich“, „familienfreundlich“ etc. in einer Maßnahme münden zu lassen, doch bis dahin scheint es noch ein langer Weg zu sein und es empfiehlt sich, im eigenen Einflussbereich den Seniorenfreundlichen Service möglichst flächendeckend einzuführen. Dies wollen wir mit unseren Zertifizierungen in den Städten und Gemeinden des Kreises tun.

Wir wollen partnerschaftlich mit Handel, Handwerk und Dienstleistungsbetrieben, sowie mit den Kommunalverwaltungen zusammenarbeiten und ihnen mit unserer Aktion helfen, die Servicequalität im Landkreis zu sichern und zu verbessern. Gleichzeitig wirken wir im Seniorennetzwerk des Landes und des Bundes unterstützend mit.

Die Kriterien für eine Zertifizierung sind vom Landesseniorenrat in Abstimmung mit den betroffenen Verbänden empfohlen und lassen auch Raum für örtliche Besonderheiten.

Wir im Kreissenorenrat würden uns freuen, wenn sich weitere Freiwillige zur Mitarbeit bei der Zertifizierung Ihrer örtlichen Geschäfte und Handwerksbetriebe zur Verfügung stellen. In diesem Falle werden wir diesen Workshop gerne erneut durchführen.

Ich wünsche Ihnen Freude an Ihrer künftigen Auditoren Tätigkeit.

Gernot Wendlandt

Unser Flyer

Mit diesem Falblatt laden Sie die Unternehmen aus Handel, Handwerk und Dienstleistungsgewerbe zur Teilnahme am Seniorenfreundlichen Service ein. Verteilen Sie es an die Geschäfte und legen Sie es zusammen mit der Kriterienliste (s. u.) an öffentlich zugänglichen Stellen, wie z. B. Rathaus, Bibliothek, Sparkasse, Bank aus.

MIT FREUNDLICHER UNTERSTÜTZUNG

ULRICH KALLFASS, STB, WP, NAGOLD



Kreishandwerkerschaft Calw

IHRE ANSPRECHPARTNER

**VORSITZENDER DES
KREISENIENRATS CALW E. V.:**

Hansjörg Hummel
Silcherstr. 21, 72218 Wildberg
Tel.: 07054 / 94288
E-Mail: hk@hummel-wildberg.de

**FACHBEIRÄTE FÜR
SENIENFREUNDLICHEN SERVICE:**

Irmgard Busse
Am Rollgraben 7, 75365 Calw
Tel.: 07051 / 4284
E-Mail: Irmgard.Busse@gmx.de

Heidi Traub
Hülbeweg 2, 72218 Wildberg
Tel. 07054 / 9203047
E-Mail: heidi@traub.ws



ANGEBOT UND BEWERBUNG ZUR ZERTIFIZIERUNG



FÜR HANDEL, HANDWERK, DIENSTLEISTUNGSGEWERBE



**Kreissenienrat
Calw e. V.**

DER KREISSENIORENRAT CALW E. V.

(KSR) und die örtlichen Seniorenräte (SR) führen das Projekt als Aktion der Seniorenräte in Baden Württemberg im Landkreis Calw durch.

Die Aktion wird getragen von einer Initiative folgender Institutionen:

Landesregierung BW

Landesseeniorenrat BW

Einzelhandelsverband BW

Handwerkerschaft BW

und wurde in einer gemeinsamen Erklärung „Demografischer Wandel – Chance für den Handel“ thematisiert.

Es ist unser Ziel, dass Handel, Handwerk und Dienstleister die Bedürfnisse älterer Menschen besser berücksichtigen und vermehrt senioren gerechte Lösungen, Produkte und Dienstleistungen anbieten.

Für die Geschäfte besteht die Möglichkeit, das Zertifikat

„SENIORENFREUNDLICHER SERVICE“

zu erlangen. Auf Antrag prüft ein Team des Seniorenrates anhand bestimmter Kriterien die Voraussetzungen für die Auszeichnung. Die Kriterienlisten für Handels- und Dienstleistungsgeschäfte, sowie für Handwerkerleistungen liegen diesem Faltblatt bei bzw. können bei Bedarf über das Internet unter www.ksr-calw.de, www.handwerk-calw.de, www.nordschwarzwald.ihk24.de heruntergeladen oder beim örtlichen Seniorenrat angefordert werden. Bei einem positiven Ergebnis erhalten die Teilnehmer ein Zertifikat und einen Aufkleber für Schaufenster, Ladentür oder Auto.

Einheitliche Kriterien, Bewertungen und ein landesweit markengeschütztes Logo werten die Aktion auf, fördern den Wiedererkennungswert und sichern die Vergleichbarkeit.

GEMEINSAMER EINSATZ FÜR DIE BELANGE DER ÄLTEREN MENSCHEN

Der KSR und die örtlichen SR vertreten die Belange der älteren Menschen mit und ohne körperlichen Beeinträchtigungen und setzen sich dafür ein, dass die Rahmenbedingungen für ein selbstständiges und selbstbestimmtes Leben im Alter möglich ist. Hierzu gehört auch diese Initiative.

Wir verstehen uns als ein Organ der Meinungsbildung und des Erfahrungsaustausches, insbesondere auf sozialem, wirtschaftlichem, kulturellem und gesellschaftlichem Gebiet.

Wir wollen, dass ältere Menschen mit und ohne Behinderung Beratung und Unterstützung / Begleitung bei Problemen, die im Alltag entstehen, erhalten und setzen uns für ihre Belange ein.

Wir arbeiten ehrenamtlich und sind parteipolitisch und weltanschaulich neutral.

Beim Ausbau der oben erwähnten Rahmenbedingungen müssen auf örtlicher Ebene alle Gremien und Institutionen wie Gewerbevereine, Handwerker- und Tourismusverbände, Behindertenverbände usw. zusammenarbeiten. Wichtig ist dabei vor allem, dass die Gemeinde- und Stadtverwaltungen diese Aktion unterstützen.

Die Teilnahme ist für die Bewerber

FREIWILLIG UND KOSTENLOS.

Das Zertifikat wird für jeweils zwei bis drei Jahre überreicht und kann nach erneuter Prüfung für weitere 2 - 3 Jahre verlängert werden.

Der Abschnitt „Anmeldung / Bewerbung“ wird von den Bewerbern in der Regel entweder an die Adresse des Kreissenorenrats geschickt oder auf dem Rathaus abgegeben. Dies erfordert eine Übereinkunft, die vor Ort mit dem Bürgermeister zu treffen ist. Informieren Sie ihn und bitten Sie ihn, die Aktion zu unterstützen. Den ersten Termin sollten Sie gemeinsam mit dem Vorsitzenden des Kreissenorenrats und/oder mit dem Fachbeirat für Seniorenfreundlichen Service im KSR Calw e. V. wahrnehmen.

ANMELDUNG / BEWERBUNG

Wir wollen uns nach den Kriterien für einen "Seniorenfreundlichen Service" qualifizieren lassen und bitten die Vertreter des KSR, zur Prüfung der Seniorenfreundlichkeit unseres Hauses einen Termin mit uns zu vereinbaren.



Die Anmeldung/Bewerbung kann auch auf dem Rathaus Ihrer Stadt/Gemeinde abgegeben werden.

Geschäftsname _____

Inhaber / Geschäftsführer _____

Adresse _____

Tel. _____ Fax _____

E-Mail _____

Datum _____ Unterschrift _____

Bitte frei machen
falls Marke zur Hand,
oder im Rathaus
abgeben.

KREISSENIORENRAT CALW E.V.

Silcherstr. 21
72218 Wildberg

Die Kriterienliste

Sie enthält alle Punkte, welche für die Beurteilung des Bewerbers herangezogen werden, wenn es um die Zertifizierung geht. Für jedes relevante Kriterium gibt es Punkte, mehr oder weniger, je nach dem Grad der Umsetzung. Wir mussten die Kriterien in zwei Gruppen aufteilen, um der Art der Leistung gerecht zu werden.

KRITERIENLISTE HANDEL UND DIENSTLEISTUNGEN

Waren- und Leistungsangebot

- + gut ausgeschrieben
- + lesbare Schilder, Preise, AGB,
- + Angebotspreis auf Anfrage

Personal / Beratung

- + freundlich, fachgerecht, hilfsbereit
- + verständlich, deutlich (Artikulation u. Lautstärke)
- + Mitarbeiter kennen die Kriterien für seniorenfreundlichen Service
- + Konsequenzen und Risiken von Verträgen werden erklärt
- + Hilfe beim Ausfüllen von Formularen
- + Beratung zu Hause

Zahlungsmöglichkeiten

- + bar
- + EC-Karte
- + Kreditkarte
- + auf Rechnung
- + Hilfe bei Finanzierungsfragen, Ratenkauf etc.

Liefer- / Bringservice

- + Hilfe beim Beladen
- + Mit Vergütung
- + Ohne Vergütung
(bei angemessenem Mindestumsatz)

Sonstige seniorenfreundliche Maßnahmen

- + Sitzgelegenheit vorhanden (normale Sitzhöhe ca. 42-52 cm)
- + Kundentoilette
- + Barrierefrei
- + Rauchfrei (bei Cafés)

Eingangsbereich

- + Öffnen der Tür
- + Barrierefreier Zugang
- + Stufen (Anzahl)
- + Technische Hilfen
- + Handlauf (beidseitig)
- + Rampe
- + Aufzug
- + Klingel
- + Sprechanlage

KRITERIENLISTE HANDWERKSBEREIBE

Spezielles seniorenfreundliches Verhalten

- + Anruf Mo. - Fr. nicht vor 8.30 h
- + Kostenvoranschlag verständlich und gut lesbar
- + Kostenvoranschlag eindeutig, wenig erklärungsbedürftige Fachwörter

Angebot

- + Persönliche Erläuterung
- + Preisliche Varianten im Angebot
- + Gut verständliche Erläuterung der unterschiedlichen Angebote und Preisunterschiede

Auftragsklärung

- + Eindeutige Formulierung des Auftrags, Klärung von Fragen und Vermeiden von Fehlinterpretationen

Serviceverhalten

- + Qualität der handwerklichen Leistung
- + Zuverlässigkeit bei Terminabsprachen, Pünktlichkeit
- + Vorbereitung der Arbeitsstelle (z. B. Abdeckung)
- + Verlassen der Arbeitsstelle (z. B. Säuberung)
- + Organisation und Koordination mit anderen Handwerkern / Gewerken
- + Persönlicher Umgang freundlich / hilfsbereit
- + Montage vor Ort gegen Vergütung
- + Montage vor Ort ohne gesonderte Vergütung
- + Beratung im Handwerksbetrieb
- + Beratung im Haus des Kunden

Zahlungsmöglichkeiten

- + bar
- + EC-Karte, Kreditkarte
- + auf Rechnung

Entsorgung von Altgeräten, -möbeln, -bodenbelägen etc.

- + wird gesondert in Rechnung gestellt
- + wird nicht gesondert in Rechnung gestellt

Zustimmung zur Einholung von Referenzen bei anderen Kunden

- + Einsicht in schriftliche Kundenbewertungen
- + Nennung von Referenzkunden

Die Begutachtung und Bewertung wird den wesentlichen Teil unseres Workshops in Anspruch nehmen. Ich komme darauf zurück.

Aber zunächst wollen wir unsere Aufmerksamkeit dem gesamten Verfahren widmen, und eventuell Ihre Verbesserungsvorschläge einarbeiten.

Verfahren zur Durchführung von Zertifizierungen für das Zertifikat "Seniorenfreundlicher Service im Landkreis Calw" bzw. "Seniorenfreundlicher Service in Stadt/Gemeinde"		
lfd Nr.	Verfahrensschritt	Bem.
1	Information über das Verfahren und die Kriterien für die Zertifizierung innerhalb des Stadtseniorenrats.	
2	Ehrenamtliche HelferInnen als AuditorInnen für die Zertifizierung gewinnen!	
3	Ehrenamtliche Helfer instruieren, z. B. durch Teilnahme am Workshop von Fachbeirat SFS Gernot Wendlandt.	
4	Vereinbaren Sie einen Termin gemeinsam mit dem Vorsitzenden des KSR oder dem Fachbeirat SFS und informieren Sie Ihren Bürgermeister über das Verfahren und bitten die Stadtverwaltung um Unterstützung der ehrenamtlichen Helfer aus Stadt- und Kreisseniorerrat. Bitten Sie darum, dass die Bewerbungen (s. Faltblatt SFS) auf dem Rathaus abgegeben werden können und von dort an den Stadtseniorenrat weiter geleitet werden.	
5	Bitten Sie zunächst Ihren Bürgermeister, die Repräsentanten des Gewerbevereins und der Handwerkerschaft Ihrer Stadt/Gemeinde zu dem unter 4 aufgeführten Gespräch einzuladen. Und vergewissern Sie sich ihrer Unterstützung. Falls kein gemeinsamer Termin zustande kommt, informieren Sie die betreffenden Personen in persönlichen Gesprächen und durch Übergabe von Flyern.	
6	Verteilen Sie die Flyer mit dem Angebot zur Bewerbung und der Kriterien Liste an die potentiellen Bewerber in Ihrer Stadt und laden Sie sie zur Teilnahme ein	
7	Geben Sie in Abstimmung / Kooperation mit Stadtverwaltung, Gewerbe und Handwerkerschaft eine lokale Pressemitteilung heraus.	
8	Registrieren Sie alle Bewerbungen aus Ihrer Kommune in einer Liste / Tabelle (Standard-Tabelle kann per E-Mail bei Herrn Wendlandt abgerufen werden!). An der Zertifizierung interessierte Handwerker sollten den Kunden- Rücklaufbogen gleich bekommen, damit es keinen zu langen Nachlauf gibt. (s. lfd. Nr. 13)	
9	Sorgen Sie dafür, dass sich die örtlichen AuditorInnen mit den Bewerbern abstimmen. Führen Sie die Prüfungen zur Zertifizierung (oder Ablehnung!) mit Ihren örtlichen AuditorInnen durch.	
10	Ermutigen Sie abgelehnte Bewerber zu Verbesserungen im Sinne der Seniorenfreundlichkeit und führen Sie nach erfolgten Verbesserungen erneute Zertifizierungen durch.	
11	Schlagen Sie vor, dass nach der ersten Runde von Zertifizierungen in Ihrer Stadt/Gemeinde eine öffentliche Veranstaltung zur Übergabe von Aufklebern und Zertifikatsurkunden abgehalten wird und bereiten Sie dazu Urkunden vor.	

Verfahren zur Durchführung von Zertifizierungen für das Zertifikat "Seniorenfreundlicher Service im Landkreis Calw" bzw. "Seniorenfreundlicher Service in Stadt/Gemeinde"		
lfd Nr.	Verfahrensschritt	Bem.
12	Nutzen Sie die Zertifizierungen für eine gezielte Öffentlichkeitsarbeit Ihrer Kommune und des örtlichen Seniorenrates und belohnen Sie die erfolgreichen Teilnehmer durch Veröffentlichungen (z. B. auf Ihrer Homepage).	
13	Für die Zertifizierung von Handwerksbetrieben sind Rückmeldungen/Beurteilungen von Kunden zu erfassen und gemeinsam mit einer Vertrauensperson aus der Handwerkerschaft zu bewerten, bevor ein entsprechendes Zertifikat erteilt werden kann.	
14	Die Teilnahme an dieser Aktion ist absolut freiwillig.	
15	Die Kriterien für eine Zertifizierung sind vom Landesseniorenrat in Abstimmung mit den betroffenen Verbänden empfohlen und lassen auch Raum für örtliche Besonderheiten. Sie haben sich vielfach bewährt und werden z. B. in Stuttgart, Pforzheim und im Kreis Karlsruhe ebenso angewandt wie in Altensteig, Calw und Nagold.	

Regeln für AuditorInnen im Rahmen des Zertifizierungsverfahrens

Als Auditorin oder Auditor einen Betrieb zu besuchen und zu prüfen, ist eine verantwortungsvolle Aufgabe, welche die volle Aufmerksamkeit und Konzentration erfordert.

1. Um dieses Amt auszuüben bedarf es der Bewusstheit über die Konsequenzen der Bewertungen.
2. Dazu braucht man Kenntnisse über die betrieblichen Gegebenheiten für die **Kunden und für die Betreiber**. Diese kann man durch **Befragung** und **Beobachtung** bei **beiden** Seiten und durch **Erfahrungsaustausch** mit (möglichst erfahreneren) KollegInnen erwerben.
3. Es gehört ein sorgfältiges **Abwägen der jeweiligen Möglichkeiten und Anstrengungen** der beiden Seiten dazu, das Ziel „Seniorenfreundlicher Service“ realistisch zu erreichen.
4. Eine **fürsorgliche Grundhaltung** für den älteren oder behinderten Kunden sollte die Auditorin, der Auditor, ebenso aufbringen, wie für unsere Partner aus Handel, Dienstleistungsbetrieben und sonstigen Einrichtungen mit Publikumsverkehr (Banken, Behörden, Krankenkassen, ...) und Handwerk.
5. Diese fürsorgliche Grundhaltung schließt auch den Mut und die Notwendigkeit ein, **Schwachstellen** in einer **nicht verletzenden** Weise **anzusprechen**. Wenn die notwendige Punktzahl bei der Bewertung nicht erreicht wird, ist auch dies in förderlicher Weise anzusprechen, um den Bewerber zu möglichen Verbesserungen für eine Nachbesichtigung anzuregen.
6. Gehen Sie bei notwendigen Konfrontationen von Mängeln **sehr behutsam** vor. **(Das wollen wir üben!)**
7. Erweitern Sie bei jeder sich bietenden Gelegenheit Ihr Instrumentarium an Kommunikationstechniken als Auditorin / Auditor.

Unser Aufkleber für die erste Zertifizierung und Nachzertifizierungs-Button



Jeder zertifizierte Betrieb erhält einen kostenlosen Aufkleber.

Weitere Aufkleber sind zu einem Stückpreis von 2,50 € von zertifizierten Betrieben erwerbbar.

Das Zertifikat

Zur Anerkennung der bestandenen Zertifizierung sollte den erfolgreichen Teilnehmern in einer öffentlichen Veranstaltung durch die Vertreter von Stadtseniorenrat, Gewerbeverein und Stadt eine entsprechende Urkunde überreicht werden.

Hier ein Muster für unsere Diskussion:

ZERTIFIKAT

Für Seniorenfreundlichen Service

Verliehen an

**Sparkasse Pforzheim Calw
Filialdirektion Bad Liebenzell**

für die erfolgreiche Zertifizierung
Ihrer seniorenfreundlichen Beratungsleistungen
und die Erfüllung der Kriterien für den
Seniorenfreundlichen Service im Kreis Calw.



Kreissenioresrat Calw e. V.

Muster

Es ist noch einzufügen: „Die Aktion wird von einer Initiative der Landesregierung BW, des Landesseniorenrats BW, des Einzelhandelsverbands BW und der Handwerkerschaft BW getragen“.

	maximale Punkte	Erreichte Punkte	Bem.
<u>Waren- und Leistungsangebot</u>		0 bis 10	entfällt
gut ausgeschildert	10		
lesbare Schilder, Preise, AGB, Angebotspreis auf Anfrage	10		
	10		
<u>Personal / Beratung</u>			
freundlich, fachgerecht, hilfsbereit	10		
verständlich, deutlich (Artikulation u. Lautstärke)	10		
Mitarbeiter kennen die Kriterien für seniorenfreundlichen Service	10		
Konsequenzen und Risiken von Verträgen werden	10		
Hilfe beim Ausfüllen von Formularen	10		
Beratung zu Hause	10		
<u>Zahlungsmöglichkeiten</u>			
bar	10		
EC-Karte	10		
Kreditkarte	10		
auf Rechnung	10		
Hilfe bei Finanzierungsfragen, Ratenkauf etc.	10		
<u>Liefer- / Bringservice (mit / ohne Vergütung)</u>			
Hilfe beim Beladen	10		
Liefer- bzw. Bringservice	10		
- mit Vergütung (z. B. 5 Punkte)			
- ohne Vergütung (bei angemessenem Mindestumsatz) (zw. 5 und 10 Punkte)			
<u>Sonstige seniorenfreundliche Maßnahmen</u>	10		
Sitzgelegenheit vorhanden	10		
normale Sitzhöhe	10		
Toilettenbesuch möglich	10		
barrierefrei	10		
rauchfrei (bei Cafés)	10		
<u>Eingangsbereich</u>			entfällt
Öffnen der Tür	10		Auto-matisch?
barrierefreier Zugang	10		

	maximale Punkte	Erreichte Punkte	Bem.
Stufen (Anzahl)	10		
technische Hilfen	10		
Handlauf (beidseitig)	10		
Rampe	10		
Aufzug	10		
Klingel	10		
Sprechanlage	10		
Zusatzpunkte			
Summe	310		

Sie haben die Möglichkeit, ein Kriterium mit 0 bis 10 Punkten zu bewerten.

Der Bewerber kann damit in der Regel maximal 310 Punkte erwerben. Damit hätte er in hervorragender Weise die Zertifizierung erreicht.

Wenn Sie für bestimmte Kriterien nicht die volle Punktzahl geben können, müssen Sie den Grad des Mangels an dem geforderten Zustand oder Verhalten entsprechend einschätzen und eine geringere Punktzahl eintragen.

Kriterien, welche in der jeweiligen betrieblichen Situation keine Rolle spielen, werden mit „entfällt“ markiert und aus der Bewertung entfernt, d. h. die maximal erreichbare Punktzahl vermindert sich entsprechend. Z. B.: Der Geschäftsraum liegt ebenerdig, hat nur eine Etage, ist barrierefrei zugänglich. In dieser Situation entfallen die Punkte für Aufzug, Rampe, Handlauf, Stufen und die maximal erreichbare Punktzahl ist nun

$310 \text{ minus } 40 = 270$

Zusatzpunkte könnten für außergewöhnlich seniorenfreundliche Angebote gegeben werden wie z. B. Lupen am Regal mit Produkten, welche sehr klein gedruckte Etikettenaufschriften oder Inhaltsangaben haben; Persönliche Unterstützung bei der Einkaufsplanung von Senioren o. ä.

Das Zertifikat sollte nur vergeben werden, wenn mindestens 60 % der **maximal erreichbaren** Punkte erreicht wurden.

Bei der Bewertung von Handwerkerverhalten und Handwerkerleistung kommen andere Gesichtspunkte in den Fokus als wir sie bisher diskutierten, denn hier kann die Beurteilung durch den Kunden erst nach Erledigung des Auftrags erfolgen.

Kunden-Beurteilung nach geleisteter handwerklicher Arbeit

Handwerksbetriebe welche sich an der Aktion „Seniorenfreundlicher Service“ im Landkreis Calw beteiligen wollen, müssen dem Kreisseniorerrat die Zustimmung zur Einholung von Beurteilungen bei ihren Kunden geben. Sie tragen dazu bei, indem sie jedem Auftraggeber vom Auftragnehmer (Handwerksbetrieb) einen Beurteilungsbogen(s. beigefügte Muster) mit einem Briefbogen übersenden lassen. Der Beurteilungsbogen sollte an den jeweiligen verantwortlichen Stadtseniorenrat adressiert sein. Diesen Beurteilungsbogen soll der Handwerksbetrieb, der sich um die Zertifizierung bewirbt, den Rechnungen beilegen.

Der Stadtseniorenrat sorgt dafür, dass der zuständige Auditor, die zuständige Auditorin schnellstmöglich den Rücklaufbogen erhält und auswerten kann.

Das Verfahren zur Bewertung von Handwerker Arbeiten soll möglichst einen neutralen Handwerker aus dem Kreis Calw einbeziehen. Um an entsprechende Ansprechpartner zu kommen, hat uns die Kreishandwerkerschaft ihre Unterstützung zugesagt. Sie bemüht sich, den bestmöglichen Sachkundigen zu finden. Dies könnte z. B. ein Handwerksmeister im Ruhestand, ein Obermeister der betreffenden Innung oder eine ähnlich kompetente Person sein.

Beurteilung nach geleisteter handwerklicher Arbeit

Diesen Bogen gibt der Handwerker nach Erledigung seines Auftrags seinem Kunden.
Der Kunde gibt seine Bewertung ab und schickt die Rückantwort an den Stadtseniorenrat.

An den Stadtseniorenrat

- Seniorenfreundlicher Service –

Str. _____ Nr. _____

PLZ _____ Ort _____

Betreff: Zertifizierung von handwerklichen Leistungen - Ihre Meinung ist wichtig für künftige
Zertifizierungen!!!

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

Bitte helfen Sie uns bei der Zertifizierung zum Seniorenfreundlichen Service im Landkreis Calw!
Tragen Sie im folgenden Absatz Ihre Kontaktdaten ein und bewerten Sie auf Seite 2 unsere
Leistung mit 10 Punkten = sehr gut/ vollkommen zufrieden bis 0 Punkte = mangelhaft /
unzufrieden. Lassen Sie diese Bewertung bitte Ihrem Stadtseniorenrat (ersatzweise dem
Kreisseniorenrat, Silcherstr. 21, 72218 Wildberg) zukommen **!!! Danke für Ihre Mühe!!!**

Name - Kunde:

Anschrift - Kunde:

Telefon - Kunde :

E-Mail-Kunde:

Name - Handwerker:

Adresse - Handwerker:

Telefon - Handwerker :

E-Mail-Handwerker:

Welche Arbeiten ?:

Zeitpunkt der Arbeiten ?:

....., den,
Ort Datum Unterschrift Kunde

Beurteilungsbogennach geleisteter handwerklicher Arbeit (Seite 2)		
Merkmale	Beschreibung	Bewerten Sie das Kriterium mit 0 bis 10 Punkten
Spezielles seniorenfreundliches Verhalten	Anruf mo - fr nicht vor 08:30h	
	Kostenvoranschlag verständlich und gut lesbar	
	Kostenvoranschlag eindeutig, wenig erklärungsbedürftige Fachwörter	
	Kostenvoranschlag wurde kostenneutral erstellt	
Angebot	persönliche Erläuterung	
	preisliche Varianten im Angebot	
	gut verständliche Erläuterung der unterschiedlichen Angebote und Preisunterschiede	
Auftragsklärung	eindeutige Formulierung des Auftrags, Klärung von Fragen und Vermeiden von Fehlinterpretationen	
Serviceverhalten	Qualität der handwerklichen Leistung	
	Zuverlässigkeit bei Terminabsprachen	
	Pünktlichkeit	
	Vorbereitung der Arbeitsstelle (z. B. Abdeckung)	
	Verlassen der Arbeitsstelle (z. B. Säuberung)	
	Organisation und Koordination mit anderen Handwerkern/Gewerken	
	Persönlicher Umgang freundlich / hilfsbereit	
	Montage vor Ort gegen Vergütung	
	Montage vor Ort ohne gesonderte Vergütung	
	Beratung im Handwerksbetrieb	
	Beratung im Haus des Kunden	
Zahlungsbedingungen	bar	
	EC-Karte, Kreditkarte	
	auf Rechnung	
Entsorgung von Altgeräten, -möbeln, -bodenbelägen etc.	wird gesondert in Rechnung gestellt	
	wird nicht gesondert in Rechnung gestellt	
Zustimmung zur Einholung von Referenzen bei anderen Kunden		
	Einsicht in schriftliche Kundenbewertungen	
	Nennung von Referenzkunden	
	sonstiges:	
Summe Punkte:		

Auswertung der Beurteilungen

Zur Bewertung der Handwerkerleistung sind außer der Berücksichtigung der Werte aus dem Beurteilungsbogen noch die Abstimmung mit dem Kunden und mit dem sachkundigen Handwerker notwendig. Erst nach Auswertung dieser drei Faktoren, sollte die Auditorin, der Auditor, zu einem abschließenden Urteil kommen. Im Übrigen gelten Verfahren und Regeln wie bei Handels- und Dienstleistungsbetrieben etc.

Bewertung der Kriterien in Handwerksbetrieben				
Merkmale	Beschreibung	max. Punkte	Erreichte Punkte	Bem.
Spezielles seniorenfreundliches Verhalten	Anruf mo - fr nicht vor 08:30h	10		
	Kostenvoranschlag verständlich und gut lesbar	10		
	Kostenvoranschlag eindeutig, wenig erklärungsbedürftige Fachwörter	10		
Angebot	persönliche Erläuterung	10		
	preisliche Varianten im Angebot	10		
	gut verständliche Erläuterung der unterschiedlichen Angebote und Preisunterschiede	10		
Auftragsklärung	eindeutige Formulierung des Auftrags, Klärung von Fragen und Vermeiden von Fehlinterpretationen	10		
Serviceverhalten	Qualität der handwerklichen Leistung	10		
	Zuverlässigkeit bei Terminabsprachen	10		
	Pünktlichkeit	10		
	Vorbereitung der Arbeitsstelle (z. B. Abdeckung)	10		
	Verlassen der Arbeitsstelle (z. B. Säuberung)	10		
	Organisation und Koordination mit anderen Handwerkern/Gewerken	10		
	Persönlicher Umgang freundlich / hilfsbereit	10		
	Montage vor Ort gegen Vergütung	10		
	Montage vor Ort ohne gesonderte Vergütung	10		
	Beratung im Handwerksbetrieb	10		
	Beratung im Haus des Kunden	10		
Zahlungsbedingungen	bar	10		
	EC-Karte, Kreditkarte	10		
	auf Rechnung	10		
Entsorgung von Altgeräten, -möbeln, -bodenbelägen etc.	wird gesondert in Rechnung gestellt	0		
	wird nicht gesondert in Rechnung gestellt	10		
Zustimmung zur Einholung von Referenzen bei anderen Kunden	Einsicht in schriftliche Kundenbewertungen			
	Nennung von Referenzkunden			
Weiterbildung	Teilnahme an Fortbildung der KH für Seniorenfreundlichen Service	10		
	sonstiges:			

Überwachung der Zertifizierungszeitpunkte

Der zuständige Stadt- oder Ortsseniorenrat hält die durchgeführten Zertifizierungen in einem geeigneten elektronischen oder manuellen Verzeichnis und Archiv fest und führt Kalender, in welchen der Zertifizierungstermin festgehalten und der Termin zur Erneuerung der Zertifizierung vorgemerkt wird. Der Termin zur Erneuerung des Zertifikats soll in einem Zeitraum von ca. 48 Monaten nach der vorhergegangenen Zertifizierung stattfinden.

Hilfreiche Adressen, Telefonnummern und Links

Die Fachbeiräte für Seniorenfreundlichen Service im Kreissenorenrat Calw e. V.:

Irmgard Busse Am Rollgraben 7 75365 Calw Tel. 07051 4284 E-Mail: Irmgard.Busse@gmx.de	Heidi Traub Hülbeweg 2 72218 Wildberg Tel. 07054 9203047 E-Mail: heidi@traub.ws
Kreissenorenrat Calw e. V Hansjörg Hummel Silcherstr. 21 72218 Wildberg Telefon: +49 7054 94288 E-Mail: hk@hummel-wildberg.de Internet: www.ksr-calw.de	Kreishandwerkerschaft Calw Lederstr. 43, 75365 Calw Telefon: 07051-2162 Fax: 07051-13991 Email: info@handwerk-calw.de Internet: www.handwerk-calw.de/ Öffnungszeiten: Mo. – Do.: 7.30 - 12.00 Uhr 13.00 - 17.00 Uhr Freitag: 7.30 - 12.00 Uhr

Unsere Partner

Der Kreissenorenrat Calw e. V. dankt seinen Sponsoren, die sich für die Umsetzung des „Seniorenfreundlichen Service“ im Landkreis Calw einsetzen.

Steuerberater-Sozietät Ulrich Kallfass und Karl –Heinz Wentsch

Im Internet finden Sie unseren Partner unter: <http://www.kallfass-wentsch.de/>

Kreishandwerkerschaft Calw

Im Internet finden Sie unseren Partner unter: <http://www.handwerk-calw.de/>

Impressum

© 2015

Kreissenorenrat Calw e. V.

Gernot Wendlandt, Diplom-Betriebswirt (FH)

Vorsitzender des Stadtseniorenrats Bad Liebenzell e. V.

Buchenweg 1

75378 Bad Liebenzell

Tel. 07052 4120

E-Mail: gernot.wendlandt@email.de

Internet: www.wendlandt-bct.de

www.stadtseniorenrat-bl.de