



## Seniorenfreundlicher Service



in Zusammenarbeit mit



## Richtlinie

### zur Verleihung des Zertifikates und des Gütesiegels „Seniorenfreundlicher Service“ in Regensburg

#### § 01 Grundsätze

Die Vergabe des Gütesiegels „Seniorenfreundlicher Service“ ist ein Projekt von Regensburg Nette Nachbarn (ReNeNa) im Treffpunkt Seniorenbüro in Kooperation mit dem Seniorenbeirat der Stadt Regensburg und wird von Vertretern des Projektes „Seniorenfreundlicher Service“ betreut. Mit der Aktion sollen Einzelhandels- und Dienstleistungsunternehmen für die immer größer werdende Kundengruppe älterer Menschen sensibilisiert werden.

Ziel dabei ist es ältere Menschen in Ihrer Rolle als Verbraucher zu stärken und zu unterstützen.

Bei diesem Projekt geht es im Wesentlichen um seniorengerechte Ausstattung, Warenangebot, Fachberatung und Service.

Zweck der Zertifizierung ist die Gewährleistung, dass die jeweiligen Einzelhändler und Betriebe auch „seniorenfreundlich“ sind. Dafür werden ein Zertifikat und ein Gütesiegel als Auszeichnung verliehen. Die Kriterien für die Vergabe werden mit der Checkliste für „Seniorenfreundlichen Service“ abgefragt. Ebenso erfolgt die Eintragung

in die Datenbank für zertifizierte Betriebe, die auf der Internetseite der Stadt Regensburg im Seniorenportal veröffentlicht wird.

Die Prüfungskommission wird gleichwohl berücksichtigen, dass in kleinen und räumlich eingeschränkten Geschäften nicht die gleichen strengen Maßstäbe angelegt werden können wie in großen Häusern. Zeichnet sich der Betrieb bzw. dessen Personal durch besondere Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft aus, kann dies bei der Prüfung nach der Einschätzung der Kommission auch „seniorenfreundlich“ sein und eine positive Punktevergabe auf der Checkliste rechtfertigen.

## § 02 Würdigung

Die Würdigung erfolgt bei Erfüllung der Auflagen durch den Seniorenbeirat der Stadt Regensburg und durch ReNeNa.

Es besteht kein Rechtsanspruch auf die Zuerkennung und sie kann bei Nichteinhaltung

der Kriterien entzogen werden.

Die Würdigung erfolgt durch Übergabe des Zertifikates und eines Gütesiegels.

Ebenso erfolgt die Eintragung in die Datenbank für zertifizierte Betriebe, die auf der Internetseite der Stadt Regensburg – Senioren- und Stiftungsamt veröffentlicht wird.

Die offizielle Vergabe der Zertifizierung erfolgt zweimal im Jahr.

## § 03 Kriterien für die Vergabe von Zertifikat und Gütesiegel

Die Kriterien für die Vergabe werden mit der Checkliste für „Seniorenfreundlichen Service“ abgefragt. Die Checkliste wird bei einem Begehungstermin durch Vertreter des Projektes „Seniorenfreundlicher Service“ von ReNeNa ausgefüllt. Die Checkliste wird vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben.

Die Bewertung erfolgt nach folgendem Punkteschlüssel:

zutreffend (1 Punkt) - nicht zutreffend (0 Punkte)

Das Zertifikat und das Gütesiegel werden ab 35 erreichten Punkten vergeben.

## § 04 Bewerbung zur Zertifizierung

Einzelhändler und Dienstleistungsbetriebe, die sich um das Zertifikat und das Gütesiegel bewerben möchten, wenden sich direkt an die Vertreter des Projekts „Seniorenfreundlicher Service“ von ReNeNa - Regensburg Nette Nachbarn unter Zuhilfenahme des Bewerbungsbogens. Dieser kann im Internet unter

<http://www.regensburg.de/sixcms/media.php/121/anmeldung-seniorenfreundlicherservice.407065.pdf>

heruntergeladen werden.

Die Bewerbung erfolgt schriftlich - per Fax, E-Mail oder Post.

Fax: 0941-507-4549

E-Mail: [seniorenamt@regensburg.de](mailto:seniorenamt@regensburg.de)

Per Post: Stadt Regensburg Seniorenamt, Johann-Hösl-Str. 11, 93053 Regensburg

## § 05 Benutzung des Zertifikates und des Gütesiegels

Einrichtungen, denen das Zertifikat bzw. die Plakette verliehen wurde, erhalten das Recht, diese für Außenwerbung einzusetzen (z.B. deutlich sichtbar am Ladeneingang, für Prospekte oder Anzeigenwerbung, im Internet oder auf Fahrzeugen).

## § 06 Geltungsdauer und Aberkennung von Zertifikat und Gütesiegel

Das Zertifikat und das Gütesiegel werden maximal für die Dauer von zwei Jahren vergeben.

Betriebe können sich fristgerecht 3 Monate vor Ablauf der Gültigkeit des Zertifikates und des Gütesiegels nach §04 neu bewerben, sonst verliert das Zertifikat seine Gültigkeit.

Nach Ablauf der Gültigkeit des Zertifikats darf keine Werbung mit dem Gütesiegel erfolgen (z.B. Printwerbung, Internet, Flyer, etc.).

Nach Ablauf der Gültigkeit wird der Eintrag des zertifizierten Betriebes aus der Datenbank auf der Internetseite im Seniorenportal der Stadt Regensburg gelöscht. Bei Verlängerung des Zertifikats am Ende der Laufzeit ist eine Überprüfung zwingend erforderlich.

Werden die Kriterien nach § 03 dieser Satzung nicht mehr erfüllt, und werden diese auch nach Aufforderung in angemessenem Zeitraum nicht erfüllt, erfolgt die Aberkennung des Prädikates „Seniorenfreundlicher Service“ durch Vertreter des Projekts „Seniorenfreundlicher Service“.

## § 07 Kosten

Die Zertifizierung (einschließlich Zertifikat und Gütesiegel) ist für den Betrieb kostenlos.

Regensburg, den 01.03.2019

.....

Josef Mös  
Vorsitzender Seniorenbeirat