

Richtlinie zur Verleihung des Zertifikates „Seniorenfreundlicher Service“ in Remseck am Neckar

1. Projektpartner

Die Vergabe der Zertifizierung „Seniorenfreundlicher Service“ ist ein gemeinsames Projekt der gleichberechtigten Projektpartner

- Bund der Selbständigen Remseck am Neckar e.V.
- Bürgerstiftung Remseck
- Kreissenorenrat Ludwigsburg e.V.
- Wirtschaftsförderung Stadt Remseck am Neckar

2. Zweck der Zertifizierung

Zweck der Zertifizierung ist es, die Remsecker Unternehmen für die Zielgruppe der Menschen ab 50 Jahren zu sensibilisieren. Gleichzeitig soll die Rolle der älteren Menschen als Verbraucher gestärkt werden und diesen eine Unterstützung bei der Auswahl, von auf ihre Bedürfnisse abgestimmten Dienstleistungs- und Handelsangeboten, geboten werden.

Das Zertifikat gewährleistet, dass die jeweiligen Einzelhändler und Betriebe auch gemäß den Kriterien „seniorenfreundlich“ sind. Dafür werden ein Zertifikat und eine Urkunde als Auszeichnung verliehen. Nach den vorgegebenen Kriterien können Handel, Gaststättengewerbe, Handwerksbetriebe, Dienstleistungsunternehmen, Banken, Sparkassen eine Zertifizierung als Unternehmen mit „Seniorenfreundlichem Service“ durchführen lassen.

3. Zertifizierungsprozess

- a. Nach Bekundung des Interesses an einer Zertifizierung an die Projektpartner, besucht mindestens eine Person, im Normalfall aber ein Team aus zwei Personen, den Sitz des Unternehmens und überprüft anhand jeweils klar definierter Kriterienkataloge für die Bereiche „Handwerk“, „Handel“ bzw. „Dienstleistung“ die Geschäftsräume und führt ein Informationsgespräch. Die Besichtigung erfolgt nach telefonischer Terminvereinbarung.

- b. Das Team, das vor Ort die Kriterien überprüft setzt sich aus Vertretern der Bürgerstiftung Remseck, des Kreissenorenrats Ludwigsburg und/oder aus im Ruhestand befindlichen Mitgliedern des Bundes der Selbständigen Remseck zusammen.
- c. Nach dem Informationsgespräch erfolgt durch das Team eine schriftliche Einschätzung. Auf dieser Grundlage entscheidet ein Gremium aus Vertretern der Projektpartner mit einem entsprechenden Beschluss über die Vergabe des Zertifikates „Seniorenfreundlicher Service“ an den betreffenden Betrieb.

4. Vergabekriterien und Bedingungen für die Zertifizierung

Die Kriterien für die Vergabe werden bei der Vor-Ort Besichtigung abgefragt. Für jede der drei Branchenrichtungen „Handel“, „Dienstleistungen“ und „Handwerk“ wurde ein entsprechender Kriterienkatalog erstellt.

Die Ergebnisse des Besuchstermins werden vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben. Die Bewertung erfolgt nach folgendem Punkteschlüssel:

Kriterium wurde zufriedenstellend erfüllt:	1 Punkt
Kriterium wurde nicht zufriedenstellend erfüllt:	0 Punkte

Um das Zertifikat „Seniorenfreundlicher Service“ zu erhalten müssen die folgenden Mindestpunktzahlen erreicht werden:

Handel:	10 von 19 möglichen Punkten
Dienstleistung:	9 von 16 möglichen Punkten
Handwerk:	9 von 17 möglichen Punkten

5. Ausschluss des Rechtsanspruchs auf Zertifizierung

Es besteht kein Rechtsanspruch auf die Zuerkennung der Zertifizierung.

6. Verleihung der Zertifizierung

Die Zertifizierung wird im offiziellen Rahmen durch Vertreter der Projektpartner durchgeführt und wird durch eine entsprechende Presse- und Öffentlichkeitsarbeit begleitet.

7. Geltungsdauer

Die Zertifizierung hat eine Geltungsdauer von zwei Jahren ab dem Ausstellungsdatum. Nach Ablauf der Gültigkeit der Zertifizierung darf keine weitere Werbung mit dem Logo und der Zertifizierung erfolgen.

8. Verlängerung der Zertifizierung

Eine Verlängerung der Gültigkeit der Zertifizierung ist ausdrücklich gewünscht und erfordert eine erneute Besichtigung und ein Informationsgespräch mit einem Team der Projektpartner. Dieses Verfahren erfolgt analog zur Erstzertifizierung. Eine Re-Zertifizierung ist frühestens ab 3 Monate vor Ablauf der Gültigkeit der bestehenden Zertifizierung möglich.

9. Verwendung der Zertifizierung

Unternehmen, denen das Zertifikat verliehen wurde, erhalten das Recht, dieses für Außenwerbung einzusetzen. (z.B. deutlich sichtbar am Ladeneingang, für Prospekte oder Anzeigenwerbung, im Internet oder auf Fahrzeugen). Hierfür erhalten die Unternehmen entsprechende Aufkleber zur Anbringung im Ladengeschäft sowie eine entsprechende digitale Datei mit dem Logo zur Verwendung im Rahmen der Werbung.

10. Aberkennung der Zertifizierung

Sollten in den zwei Jahren der Gültigkeit des Zertifikates Kriterien nach Absatz 4 dieser Richtlinie nicht mehr erfüllt werden, kann durch die Projektpartner das Zertifikat und die damit verbundenen Nutzungsmöglichkeiten aberkannt werden. Dazu ist durch die Projektpartner eine Überprüfung vorzunehmen und eine Begründung der Aberkennung zu erstellen. Hinweise aus der Bevölkerung sind zu beachten.

11. Kosten

Die Zertifizierung erfolgt für die teilnehmenden Unternehmen kostenlos. Die Aufkleber und Dateien für die Bewerbung der Zertifizierung durch die Unternehmen werden ebenfalls kostenlos zur Verfügung gestellt.

Remseck am Neckar, den 22. Mai 2013