



Landeshauptstadt  
Mainz

**Der Seniorenbeirat**

# **Seniorengerechter Service in der Mainzer Innenstadt**

Konzept erarbeitet durch den Seniorenbeirat der Stadt Mainz

Stand: 29. Juni 2010

Der demografische Wandel ist für alle Generationen eine Herausforderung, die nur gemeinsam gelöst werden kann.

Allein in Mainz leben ca. 45.300 Senioren und Seniorinnen im Alter von über 60 Jahren, Stand 31.12.2008

Die Gesellschaft verändert sich und die ältere Generation in Mainz ist bereit, sich dieser Herausforderung zu stellen. Dies geht aber nur, wenn der Dialog auch generationenübergreifend geführt wird und die Möglichkeit zur Mitgestaltung ernsthaft von Anfang an im politischen und gesellschaftlichen Leben gewährleistet wird.

Diese Mitgestaltung wollen wir angehen, indem der Seniorenbeirat der Stadt Mainz einen besonderen Service anbietet, und zwar das Zusammentragen eines:

### **„Seniorengerechter Service“**

der Einzelhandelsgeschäfte und / oder Dienstleistungsunternehmen in Mainz. Als Pilotprojekt für ganz Mainz werden wir dieses Projekt zuerst in der Innenstadt anbieten. Hiermit will der Seniorenbeirat der Stadt Mainz einen Beitrag zu einem seniorenfreundlichen Mainz leisten. Wir gehen davon aus, dass die Teilnehmerzahl nicht gerade klein sein wird, da immer mehr seniorenrechtliche Lösungen, Produkte und Dienstleistungen angeboten werden. Selbstverständlich entstehen für die Zertifizierung den beteiligten Firmen und Dienstleistungsunternehmen keine Kosten.

In Rheinland-Pfalz wird in Ingelheim, Ludwigshafen, Pirmasens und Worms durch die Seniorenbeiräte bereits ein seniorenfreundlicher Service angeboten.

Geplant ist die Prüfung nach einem erstellten Kriterienkatalog, beispielsweise ob das Warenangebot und die Preise gut lesbar, d. h. größer als normal, ausgeschildert sind oder ob sich das Personal auf die Bedürfnisse der älteren Generation einstellen kann. Auch das Angebot eines Lieferservice wird überprüft. Weitere Abfragepunkte siehe Kriterienkatalog und Liste.

Nach erfolgreicher Überprüfung wird der Seniorenbeirat der Stadt Mainz gemeinsam mit dem Oberbürgermeister und dem Sozialdezernenten ein Zertifikat übergeben, das einmal im Verkaufsraum ausgehängt werden kann und dann noch ein Button für den Eingang, womit die Kunden gleich das Besondere des Geschäftes erkennen können.

#### **Folgendes sollte berücksichtigt werden:**

1. Gespräche mit Vertreter/innen der Verbände wie z. B. City-Management, sämtlichen Kammern, dem Gewerbeverein, dem Einzelhandelsverband, der Verbraucherberatung und der Abteilung „aktiv älter werden“ der Stadt Mainz mit der Bitte um Zustimmung und Unterstützung auch in der Öffentlichkeit.
2. Mitgliedergruppierungen des Seniorenbeirates melden SeniorenInnen, die zur ehrenamtlichen Mitarbeit bereit sind („kleiner Arbeitskreis“).
3. Der „große Arbeitskreis“ setzt sich zusammen aus Mitgliedern des Seniorenbeirates und Vertretern/innen der Abteilung „älter werden“. Aktiv älter hat

eine beratende Funktion. Den Vorsitz sollte der / die Seniorenbeiratsvorsitzende oder einer der Stellvertreter haben. Die Aufgabengebiete sind: Festlegung der Kriterien, Berichtsbogen, Urkunden, Aufkleber usw.

4. Die Wirtschaftsorganisationen machen das Projekt in ihren Publikationen bei ihren Mitgliedern bekannt.
5. Der Seniorenbeirat organisiert unter Einbezug der unter Punkt 1 genannten Vertreter/innen der Verbände und der Stadt Mainz, eine Pressekonferenz über das Projekt.
6. Interessierte Firmen bewerben sich direkt beim Seniorenbeirat.
7. Im „kleinen Arbeitskreis“ erfolgt zunächst eine Schulung über die Firmenbesuche. Dann werden die Teams, jeweils ein Mann, eine Frau, zusammengestellt (möglichst aus unterschiedlichen Gruppierungen) und den zu besuchenden Firmen zugeteilt.
8. Die Teams besuchen nach telefonischer Voranmeldung die Firmen. Nach dem Besuch – also nicht in Gegenwart von Firmenvertretern – wird der Berichtsbogen ausgefüllt.
9. Der „kleine Arbeitskreis“ wertet die Berichtsbogen aus und entscheidet in Zusammenarbeit mit dem Seniorenbeirat, wer das Zertifikat erhält, wer zurückgestellt oder abgelehnt wird.
10. Der Seniorenbeirat beschließt Termin, Ort, Ablauf und die Öffentlichkeitsarbeit zur Verleihungsfeier.
11. Die Firmen werden frühzeitig zur Feier eingeladen, zurückgestellte oder abgelehnte Firmen werden ebenfalls benachrichtigt.
12. Veröffentlichung der Zertifizierung: Die Firmen können nun mit dem Zertifikat werben. Der Seniorenbeirat wirbt nur für das Gesamtprojekt und erstellt einen entsprechenden Flyer.

### **Kosten**

Die entstehenden Kosten sollten weitgehend durch das Budget des Seniorenbeirates getragen werden. Sollte dies nicht ausreichen, wird sich der Seniorenbeirat um entsprechende Sponsoren bemühen.

Die Idee des „Seniorenfreundlichen Service“ stammt aus Halle und kam von dort nach Karlsruhe, der Partnerstadt von Halle.

Aufgrund eines Stadtratsbeschlusses der Stadt Mainz begrüßt der Rat einstimmig die Initiative des Seniorenbeirates.

Es liegt im gemeinsamen Interesse von kommunaler Seniorenpolitik und Handel der attraktiven Käufergruppe der Senioren/innen Rechnung zu tragen und die unterschiedlichen Bedürfnisse aufeinander abzustimmen.

## **1. Faltblatt**

### **Design für seniorenrechtlichen Service in Mainz**

Der Seniorenbeirat lässt eventuell durch Unterstützung der Fachhochschule (FH Grafik und Design – Mainz) oder der Universität Mainz ein Logo entwerfen.

Eine andere Möglichkeit: Ein Wettbewerb der Mainzer pensionierten Designer oder Künstler wird in der Presse ausgeschrieben.

Eine Jury von prominenten Mainzer/innen und Vertreter/innen des Seniorenbeirates trifft die Entscheidung, welches Design (Faltblatt, Button usw.) für die Öffentlichkeitsarbeit verwendet wird.

Auf Bundesebene wird zur Zeit darüber diskutiert ob es nicht ein bundeseinheitliches Logo geben soll.

### **Herausgeber**

Seniorenbeirat der Stadt Mainz

### **Mögliche Kooperationspartner**

Mainz – City Management

conSens das Seniorenmagazin der Stadt Mainz

Fachhochschule oder Universität

Stadtverwaltung Abteilung aktiv älter werden

### **Inhalte Faltblatt**

Grußworte:

Oberbürgermeister Jens Beutel

Sozialdezernent Kurt Merkator

Seniorenbeirat

Aufteilung der zertifizierten Geschäfte alphabetisch nach Gewerken.

Evtl. 1 Blatt zusätzlich zum Heraustrennen für Firmen, die sich bewerben wollen.

## **2. Öffentlichkeitsarbeit**

Presseinformationen an: AZ, MRZ, Wochenblatt, conSens, FAZ, Bild Zeitung – Mainz-Wiesbaden, Der Mainzer, Fritz, SWR – Rundfunk und Fernsehen

Auf eigene Internetseite:

- Faltblatt
- Meldebogen

Mainz, den 29.Juni 2010

Der Seniorenbeirat der Stadt Mainz

i. A. Christiane Gerhardt  
Vorsitzende

# Kriterienkatalog

- Barrierefreiheit im Eingangsbereich
- Kurze Wege zu Rolltreppen oder Aufzügen / Größe der Aufzüge
- Gut ausgeschilderte Wege zu Rolltreppen oder Aufzügen
- Toiletten, Möglichkeit der Benutzung, Behindertentoiletten
- Kundenservice / telefonische oder online Bestellmöglichkeit und zeitnaher Lieferservice / Abholservice
- Helle Beleuchtung
- Sitzgelegenheiten
- Übersichtliches Warenangebot
- Ware gut erreichbar
- Preisschilder gut lesbar – an der Ware, im Schaufenster – große Schrift – gesetzliche Kennzeichnung
- Auch deutsche Warenkennzeichnung
- Personal und Beratung – freundlich, aufmerksam, hilfsbereit, fachkundig, keine unnötig langen Wartezeiten
- Zahlungsbedingungen: Bar, Scheckkarte, Kreditkarte
- Bei Dienstleistungsfirmen und Behörden: kostenlose Hilfe beim Ausfüllen der Formulare, keine langen Wartezeiten, freundlich, aufmerksam, hilfsbereit, fachkundig
- ÖPNV in der Nähe
- Ausreichende Parkplätze, Behindertenparkplätze, Eltern-Kind-Parkplätze in der Nähe

Name/Firma.....

Anschrift.....

Telefon/Fax/e-mail/Handy.....

besucht am.....durch.....

Gespräch mit Frau/Herrn.....Inhaber/in/Geschäftsführer/in/Mitarbeiter/in

### **Kriterienliste**

#### **Waren- und Leistungsangebot**

gut ausgedacht	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> entfällt
lesbare Schilder (auch im Schaufenster)	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> entfällt
Angebotspreise auf Anfrage	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> entfällt

---

#### **Personal/Beratung**

freundlich	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
fachgerecht	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
hilfsbereit	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
verständlich	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
Hilfe beim Ausfüllen von Formularen (kostenlos)	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> entfällt
Beratung zu Hause	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> entfällt

---

#### **Zahlungsbedingungen**

bar	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
EC-Karte	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
auf Rechnung	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
Kreditkarte	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein
per Lastschriftverfahren	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein

---

#### **Lieferservice**

Liefer-/Bringservice gegen Bezahlung	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> entfällt
ohne Bezahlung	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> entfällt
Hilfe beim Beladen	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> entfällt

---

#### **Sonstige seniorenfreundliche Maßnahmen**

Sitzgelegenheit vorhanden	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
normale Sitzhöhe	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
Toilettenbenutzung möglich	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	
barrierefrei	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> .....Stufen
Diabetiker-Angebot	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> .....entfällt

---

#### **Eingangsbereich**

Öffnen der Tür	<input type="checkbox"/> leicht	<input type="checkbox"/> schwer	<input type="checkbox"/> automatisch
barrierefreier Zugang	<input type="checkbox"/> ja	<input type="checkbox"/> nein	<input type="checkbox"/> ..... Stufen
technische Hilfen	<input type="checkbox"/> Handlauf	<input type="checkbox"/> li. <input type="checkbox"/> re.	<input type="checkbox"/> Rampe <input type="checkbox"/> Aufzug <input type="checkbox"/> Klingel <input type="checkbox"/> Sprechanlage

Besonderheiten:.....

- .....
- |   |                                   |                               |                                   |
|---|-----------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| <u>Bei handwerklichen Arbeiten, Kundendienst u.a.</u> | <input type="checkbox"/> entfällt |                               |                                   |
| Vorherige Beratung                                    | <input type="checkbox"/> ja       | <input type="checkbox"/> nein | <input type="checkbox"/> entfällt |
| Materialauswahl zu Hause                              | <input type="checkbox"/> ja       | <input type="checkbox"/> nein |                                   |
| Sonderanfertigung herstellen                          | <input type="checkbox"/> ja       | <input type="checkbox"/> nein |                                   |
| Schutzmaßnahmen vor Beginn der Arbeit                 | <input type="checkbox"/> ja       | <input type="checkbox"/> nein |                                   |
| Endreinigung nach Abschluss der Arbeit                | <input type="checkbox"/> ja       | <input type="checkbox"/> nein |                                   |

---

**Auswertung:**

Name / Firma: .....

Gesamteindruck: .....

Bemerkungen: .....

.....

.....

**Zertifikat befürwortet:**                       ja                       nein

Erteilungszeitraum:                      vom.....bis.....

Projektaufkleber:                      außen.....Stück, innen.....Stück

**Prüfungskommission:**

Name	Vorname	Unterschrift	Datum