

## **Richtlinie für Zertifikat „Seniorenfreundlicher Service“**

1. Nach diesen Richtlinien können Handel, Gaststättengewerbe, Handwerksbetriebe, Ärzte, Apotheken, Krankenhäuser, Einrichtungen der Post und der Bahn, Banken, Sparkassen, Ämter, Verwaltungen, Seniorenheime, Wohnungsbaugesellschaften, Pflegedienste u. ä. – also eigentlich alle – Anträge zur Vergabe eines Zertifikates an den Kreissenorenrat stellen. Wichtig ist nicht die Bezeichnung des Unternehmens, sondern die Seniorenfreundlichkeit.
2. Die Seniorenräte der Kommunen werden gebeten, dem Kreissenorenrat Vorschläge zur Vergabe von Zertifikaten aus ihrem Bereich zu unterbreiten und auch an den Kontrollen sowie an der Übergabe der Zertifikate teilzunehmen. Dazu werden sie eingeladen.
3. Die vom Inhaber abgegebene Verpflichtung soll solche Ziele haben wie: Eingangsbereich leicht begehbar, Vorhandensein von Sitzmöglichkeiten, Freundlichkeit und fachgerechte Beratung, Betreuungen, Hilfsbereitschaft, übersichtliche Gestaltung, unkomplizierte Zahlung, kundenfreundliche Atmosphäre insgesamt sowie auf Senioren ausgerichtete eigene Maßnahmen und Veranstaltungen oder die Unterstützung solcher Maßnahmen.
4. Nach der Abgabe der Anträge und Prüfung besucht mindestens 1 Mitglied des Kreissenorenrates den Sitz des Antragstellers und überprüft die Seniorenfreundlichkeit der Betriebsstätte, des Service und der Produkte. Im Informationsgespräch wird auf die im Antrag abgegebene Verpflichtung und die ehrenamtliche Arbeit des Kreissenorenrates eingegangen.
5. Durch das Mitglied des Kreissenorenrates erfolgt eine schriftliche Einschätzung, Empfehlung und Hinweise in der Stellungnahme (Vordruck) zum Antrag. Für die Aufwendungen, die im Zusammenhang mit der Erstellung des Zertifikats entstehen, ist ein Unkostenbeitrag in Höhe von 50,- € dem Kreissenorenrat zu erstatten. Über Ausnahmen entscheidet der Vorstand.
6. Auf dieser Grundlage entscheidet der Vorstand des Kreissenorenrates mit einem entsprechenden Beschluss über die Vergabe des Zertifikates „Seniorenfreundlicher Service“ an den betreffenden Betrieb, die Einrichtung, Verwaltung u. ä.  
Der Vorstand berichtet dem Kreissenorenrat über die vorliegenden Anträge und die Entscheidungen.
7. Die Urkunde (das Zertifikat) wird vom Vorsitzenden des Kreissenorenrates und einem weiteren Mitglied des Kreissenorenrates unterzeichnet.
8. Das Zertifikat gilt für 5 Jahre, gerechnet vom Beschluss des Kreissenorenrates an. Eine Verlängerung ist bei entsprechenden neuen Verpflichtungen möglich und erwünscht.

9. Die Übergabe des Zertifikates erfolgt durch Mitglieder des Kreissenioresrates und des örtlichen Senioresrates (siehe Ziffer 2) möglichst in einer öffentlichen Veranstaltung und unter Beteiligung der Medien.
10. Sollten in den 5 Jahren der Gültigkeit des Zertifikates Verletzungen der abgegebenen Verpflichtungen erfolgen, kann durch den Kreissenioresrat das Zertifikat eingezogen werden. Dazu ist durch Mitglieder des Kreissenioresrates eine Überprüfung vorzunehmen und dem Kreissenioresrat eine entsprechende schriftliche Empfehlung zu übergeben. Hinweise aus der Bevölkerung sind zu beachten.

Einstimmig beschlossen am 04.04.2016.

gez. Karina Kaiser  
Vorsitzende des Kreissenioresrates  
Mansfeld-Südharz