



Generationenfreundliches Einkaufen

Leitfaden für alle niedersächsischen
Seniorenvertretungen zur Zertifizierung von
Einzelhandelsgeschäften in Niedersachsen



Inhaltsverzeichnis



Seite 3: Grußwort

Seite 4: Partnersuche und Aufgabenstellung

Seite 5: Kriterien

Seiten 6-8: Durchführung

Seite 9: Schulung

Seite 10: Zertifikat

Anhang

Impressum

Grußwort



Sehr geehrte Seniorenvertreterinnen
und Seniorenvertreter,

mit dem Projekt „Generationenfreundliches Einkaufen“ möchten wir Sie dazu einladen, aktiv an der Gestaltung des Alltags mitzuwirken.

Ganz bewusst ist das Projekt generationenübergreifend ausgerichtet. Denn wer Hürden im Alltag abbaut, unterstützt ältere und jüngere Menschen gleichermaßen. Mütter und Väter beispielsweise, die mit dem Kinderwagen einkaufen gehen, wissen große Umkleidekabinen und breite Gänge zu schätzen. Menschen, die auf einen Rollstuhl oder Rollator angewiesen sind, freuen sich über stufenlose Eingänge. Somit profitieren alle Verbraucherinnen und Verbraucher von diesem Qualitätssiegel. Deshalb trägt das Qualitätszeichen den Titel „Generationenfreundliches Einkaufen“.

Das Projekt wurde von der Landesinitiative Niedersachsen Generationengerechter Alltag (LINGA) gemeinsam mit dem Niedersächsischen Sozialministerium, dem Handelsverband Niedersachsen-Bremen e.V. und dem Landesseniorenrat Niedersachsen e.V. im

Herbst 2009 eingeführt. Gemeinsam getragen und entwickelt wurde es zudem vom Handelsverband Deutschland (HDE), der Bundesinitiative „Wirtschaftsfaktor Alter“ sowie namhaften Unternehmen und Verbänden.

Diese Handreichung informiert Sie über die Maßstäbe und Kriterien, die für eine Zertifizierung anzuwenden sind. Sie soll Sie bei Ihrem Engagement unterstützen und für vergleichbare Ansätze sorgen.

Für Ihre Bereitschaft, bei diesem Projekt mitzuwirken, danke ich Ihnen bereits jetzt.

Aygül Özkan

Niedersächsische Ministerin für Soziales,
Frauen, Familie, Gesundheit und Integration

Partnersuche und Aufgabenstellung



■ Vielfach sind die örtlichen Seniorenvertretungen in ihren Kommunen die Initiatoren des Projekts „Generationenfreundliches Einkaufen“, oder kurz: GfE. Sie benennen die ehrenamtlichen GfE-Testerinnen und GfE-Tester und führen die Tests durch, gern auch in generationengemischten Teams.

Bevor Sie mit der ausführlichen Zertifizierung beginnen, ist es wichtig, auf lokaler Ebene Partner zu finden. Diese haben die Aufgabe, als Botschafter und Multiplikatoren Ihre Arbeit zu begleiten, für das Thema zu werben und weitere Unterstützer zu gewinnen. Als Koordinatoren oder Sponsoren leisten sie bei der Durchführung von Veranstaltungen und der Öffentlichkeitsarbeit wertvolle Hilfe.

Die örtlichen Medien sind ebenfalls wichtige Multiplikatoren, daher sollten sie regelmäßig eingebunden werden.

Mögliche Partner und ihre Aufgaben:

■ Einzelhandelsverband

Der Einzelhandelsverband ist ein wichtiger Partner und Unterstützer des Projekts und sollte deshalb auf jeden Fall einbezogen werden. Sie könnten Ihr Vorhaben zunächst bei einer regionalen Versammlung des Verbands vorstellen und diesen so für das Projekt gewinnen.

Er kann dann z.B. das Anschreiben an die Einzelhandelsgeschäfte versenden, Ihnen bei den Tests und bei der Pressearbeit helfen oder Sie dabei unterstützen, wenn nach drei Jahren eine Überprüfung des Qualitätszeichens erfolgt.

Wer ist regional für Sie zuständig? Bitte wenden Sie sich an den

Handelsverband Niedersachsen-Bremen e.V. (HNB)
Hinüberstraße 16 | 30175 Hannover
E-Mail info@einzelhandel-niedersachsen.de
Telefon 0511 3370 826 | Telefax 0511 33 70 83 1

■ Stadt und Gemeinde

Die Stadt oder die Gemeinde kann durch ihre Öffentlichkeitsarbeit helfen, das Projekt „Generationenfreundliches Einkaufen“ bekannt zu machen und ein positives Meinungsklima erzeugen. In einer feierlichen Veranstaltung können die Zertifikate durch die Seniorenvertretung gemeinsam mit der Stadt oder der Gemeinde übergeben werden.

■ Weitere Partner

Wichtige Partner und Multiplikatoren sind z. B. die örtliche Marketinggesellschaft, die Handwerkskammer, Wirtschaftsförderer, Verbraucherverbände und Sponsoren. Dieses können Stiftungen, Unternehmen und Einzelpersonen sein, die das Projekt ideell und finanziell unterstützen.

Kriterien



■ Klare und nachvollziehbare Beurteilungskriterien sind grundlegend für die verbindliche Umsetzung des Projekts „Generationenfreundliches Einkaufen“. Zertifiziert werden Einzelhandelsgeschäfte. Dazu werden das Leistungsangebot, die Geschäftsräume und das Serviceverhalten des Personals durch qualifizierte GfE-Testerinnen und GfE-Tester untersucht und nach bestimmten Kriterien bewertet. Diese sind in einem Fragebogen nach verschiedenen Kategorien zusammengefasst. Damit Sie sich ein Bild machen können, stellen wir Ihnen nachfolgend die wichtigsten Kriterien vor.

Wichtige Kriterien mit einer Auswahl von Beispielen:

Kategorie „Erreichbarkeit des Geschäfts, Eingangsbereich“

- das Geschäft ist gut zu erreichen, z.B. durch Parkplätze, gute Beschilderung
- der Eingangsbereich ist gut zu überwinden, z.B. durch automatisch öffnende Eingangstüren, möglichst barrierefreier Zugang

Kategorie „Ladengestaltung“

- die Beleuchtung im Ladengeschäft ist blendfrei
- die Gänge sind breit, mit ausreichendem Wendebereich
- der Boden ist rutschsicher, es gibt keine Höhenunterschiede

- die Beschilderung ist eindeutig und kontrastfrei lesbar
- Umkleidekabinen sind ausreichend groß
- großzügige Durchgangsbreite an der Kasse (mind. 90 cm)

Kategorie „Sortimentsgestaltung“

- die Waren-/Produktbereiche sind gekennzeichnet und schnell erkennbar
- die Preisauszeichnung am Regal ist gut lesbar

Kategorie „Service“

- das Personal ist fachlich kompetent, geht auf Kundenwünsche ein, steht schnell für Beratung zur Verfügung
- Kundentoiletten sind vorhanden und zugänglich
- Hol- und Bringdienstservice, Bestelldienst, Lieferservice werden angeboten
- Sitzgelegenheiten und Ruhebereiche bzw. Kinderspielecken sind vorhanden
- Einkaufswagen sind leichtläufig

Kategorie „Sonderpunkte“

Zusätzlich zu den zunächst genannten Kategorien können die Einzelhandelsgeschäfte weitere Punkte sammeln und so das Gesamtergebnis verbessern. Dies ist möglich, wenn beispielsweise eine Behindertentoilette vorhanden ist oder weitere Dienstleistungen angeboten werden, die eine Bereicherung für die Kundschaft darstellen.

Durchführung



Schritt 1: Schulung

Bevor Sie mit der Einführung des Qualitätszeichens in Ihrer Stadt starten, nehmen Sie bitte Kontakt zur LINGA auf, um in einer Schulung als offizielle GfE-Testerin oder als GfE-Tester qualifiziert zu werden. Hier erhalten Sie praktische Tipps zur Umsetzung.

Schritt 2: Auftaktveranstaltung

Als Startschuss sollte danach zusammen mit Vertreterinnen und Vertretern der Kooperationspartner eine Auftaktveranstaltung durchgeführt werden, um die geplante Zertifizierung bekannt zu machen. Dazu sollten Sie alle örtlichen Medien einladen.

Für die Vorbereitung finden Sie eine Check-Liste auf unserer Internet-Seite:
www.linga-online.de

Schritt 3: Anschreiben der Einzelhandelsgeschäfte

In einem Anschreiben werden die Geschäfte aufgefordert, sich für eine Zertifizierung zu bewerben. In diesem Schreiben, das z.B. vom örtlichen Einzelhandelsverband erstellt und verschickt werden kann, werden die Einzelhandelsgeschäfte umfassend über die Inhalte und den Ablauf der Zertifizierung informiert. Der beigefügte, standardisierte Anmeldebogen

wird dann zunächst zur Überprüfung an den HNB geschickt.

Ein Muster für das Anschreiben sowie den Anmeldebogen finden Sie auf unserer Internet-Seite.

Schritt 4: Bearbeitung des Rücklaufs

Nach der Erfassung der eingegangenen Bewerbungen beim HNB werden die Einzelhandelsgeschäfte von Ihnen darüber informiert, dass die GfE-Testerinnen und GfE-Tester zeitnah zur Überprüfung in die Geschäfte kommen werden. Sollten zu wenige Bewerbungen eingehen oder noch Beratungsbedarf bestehen, sollten auch die Kooperationspartner gebeten werden, entsprechend zu werben.

Inhabergeführte Fachgeschäfte bis 500 qm Verkaufsfläche können weiter kostenlos überprüft werden, wenn dies im Rahmen eines Projekts der Seniorenvertretung geschieht. Darüber hinaus gibt es nach Geschäftsgröße gestaffelte Preise. Der HNB prüft die Kostenpflichtigkeit anhand der Anmeldebögen.

Weitere Informationen entnehmen Sie bitte unserer Internet-Seite.

Durchführung



Schritt 5: Überprüfung der Geschäfte

Die Einzelhandelsgeschäfte werden anhand des Fragebogens von zwei qualifizierten GfE-Testerinnen oder GfE-Testern überprüft. Hier ist es erforderlich, unabhängig von dem jeweiligen Einzelhandelsgeschäft in stets gleicher Weise vorzugehen, um vergleichbare und unanfechtbare Ergebnisse zu erhalten. Um ein realistisches Ergebnis zu bekommen, ist es notwendig, dass die Serviceleistung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Ihnen zunächst anonym getestet wird. Zur Überprüfung der weiteren Kriterien geben Sie sich dann der Geschäftsleitung/-führung zu erkennen.

Den Fragebogen finden Sie als Kopiervorlage auf unserer Internet-Seite.

Schritt 6: Auswertung der Überprüfung

Die Bewertungsunterlagen werden durch die LINGA oder den HNB gemäß den Bewertungsbedingungen ausgewertet.

Die Bewertung der Kriterien erfolgt nach folgendem Schlüssel:

■ A-Kriterien (= Kernkriterien)

Diese Kriterien **müssen**, wenn sie vorhanden sind, zu 100 Prozent erfüllt sein, anderenfalls **ist die Prüfung nicht bestanden**.

■ B-Kriterien (= Zusatzkriterien)

Diese Kriterien **sollten** erfüllt sein.

■ C-Kriterien (= Sonderkriterien)

Diese Kriterien **können** erfüllt sein, müssen aber nicht. Kriterien dieser Art dienen der Verbesserung des Ergebnisses.

Die Punktevergabe und Auswertung erfolgt ausschließlich über LINGA oder HNB. **Für eine Orientierung finden Sie die Kriterien auch im Prüferhandbuch auf unserer Internet-Seite unter www.linga-online.de.**

Das Qualitätszeichen „Generationenfreundliches Einkaufen“ wird vergeben, wenn mindestens 70 Prozent der jeweils möglichen Gesamtpunktzahl erreicht werden und alle bewertbaren A-Kriterien erfüllt sind. Einzelhandelsgeschäfte, die die Zertifizierung nicht geschafft haben, können sich auch bei der LINGA oder dem HNB über zusätzliche Beratungs- und Qualifizierungsangebote von regionalen Partnern informieren.

Einkaufszentren (die ausschließlich über den HNB überprüft werden) können nur ausgezeichnet werden, wenn mindestens 70 Prozent der Geschäfte bereits zertifiziert sind.

Durchführung



Schritt 7: Verleihung der Zertifikate

Die Zertifizierungsurkunde und der Logo-Aufkleber sollten im Rahmen einer feierlichen Veranstaltung verliehen werden. Die Organisation und Durchführung erfolgt möglichst in Zusammenarbeit mit den Kooperationspartnern. Hierzu werden auch alle örtlichen Medien eingeladen.

Das Zertifikat hat eine Gültigkeit von drei Jahren. Es liegt als Kopiervorlage auf der Internet-Seite und ist – wie auch das Logo – ausschließlich für diesen Zweck zu verwenden.

Bitte beachten Sie:

Der HNB oder die LINGA händigt die benötigten Logo-Aufkleber erst nach der Auswertung der Fragebögen an Sie aus.

Für die Vorbereitung finden Sie eine Check-Liste auf unserer Internet-Seite.

Schritt 8: Nachprüfung

Drei Jahre nach der Zertifikatsverleihung sollten Sie erneut überprüfen, ob die Vorgaben für das Qualitätszeichen noch eingehalten werden.

Wichtiger Hinweis zur Verwendung des Logos:

Die LINGA/der HNB behält sich alle Rechte zur Nutzung des Logos in Niedersachsen vor. Eine Verwendung des Logos ist daher ausschließlich mit Zustimmung der LINGA/des HNB und nur im Rahmen der Zertifizierung „Generationenfreundliches Einkaufen“ möglich. Sollten zertifizierte Einzelhandelsgeschäfte das Logo zu eigenen Werbezwecken nutzen wollen, wird es auf Anfrage von der LINGA/dem HNB zur Verfügung gestellt.

Bei Fragen steht Ihnen die Geschäftsstelle der LINGA oder der HNB gern zur Verfügung.

Schulung



■ Ergänzend zu dieser Handreichung wird eine Schulung der GfE-Testerinnen und GfE-Tester, die am Projekt „Generationenfreundliches Einkaufen“ teilnehmen, durchgeführt.

Diese wird von der LINGA organisiert und finanziert. Professionelle Trainerinnen und Trainer machen zukünftige GfE-Testerinnen und GfE-Tester für ihre Aufgabe fit. Die Schulungen finden an unterschiedlichen Orten statt und sind für Sie kostenlos. Sie erhalten eine Teilnahmebescheinigung.

Was wird trainiert?

■ Die richtige Anwendung des Fragebogens

Der Fragebogen ist recht umfangreich und wird bundesweit einheitlich für das Qualitätszeichen verwendet. Daher ist es wichtig, sich mit den Fragen vertraut zu machen und das Abfragen zu üben. Die Trainerinnen und Trainer werden dafür sorgen, dass auch der Spaß nicht auf der Strecke bleibt.

■ Die richtige und objektive Bewertung der einzelnen Kriterien

Für den Erfolg des Projekts „Generationenfreundliches Einkaufen“ ist es besonders wichtig, dass die Kriterien richtig und objektiv bewertet werden. Daher werden die einzelnen Kriterien erläutert und diskutiert. Um Ihnen Ihre Arbeit leichter zu machen, wird zum Beispiel gezeigt, wie Sie die Gangbreite von mindestens 90 cm richtig einschätzen können. Sie erhalten viele Anregungen und Empfehlungen und Sie können alle Fragen stellen, die Ihnen auf dem Herzen liegen.

■ Das richtige Auftreten als GfE-Testerin oder GfE-Tester

Für viele von Ihnen ist die Aufgabe neu. Daher werden Sie trainieren, wie Sie als GfE-Testerin oder GfE-Tester richtig auftreten. Sie werden üben, wie Sie die Testphase beginnen, ohne sich zu erkennen zu geben. Das ist wichtig, um das Ergebnis nicht zu verfälschen, ist aber nicht immer leicht durchzuhalten. Sie werden auf diese Situation gut vorbereitet und erhalten damit das Rüstzeug, sich bei dieser Aufgabe wohl zu fühlen.



Zertifikat für Generationenfreundliches Einkaufen

Der Seniorenbeirat aus
Musterstadt im Landkreis Muster

verleiht der Firma

Musterfirma aus Musterstadt

das Zertifikat „Ausgezeichnet Generationenfreundlich“

Das Unternehmen erfüllt die Kriterien für generationen-
freundliches Einkaufen.

Die Prüfung erfolgte durch GfE-Testerinnen und GfE-Tester.

Das Zertifikat wird für die Dauer von drei Jahren vergeben.

Musterstadt/Landkreis Muster, Zertifizierungsdatum

In Kooperation mit

Peter Mustermann
Bezeichnung

Susi Musterfrau
Bezeichnung

Gaby Musterfrau
Bezeichnung



Landesseniorenrat
Niedersachsen e.V.

Gefördert durch:



Niedersächsisches Ministerium
für Soziales, Frauen, Familie,
Gesundheit und Integration

Anhang

Folgende Unterlagen finden Sie als Kopier- vorlagen auf der Internet-Seite der LINGA:

- Leitfaden
„Generationenfreundliches Einkaufen“
- Textvorlage für eine Pressemitteilung
- Check-Liste für die Auftaktveranstaltung
- Muster-Einladungsschreiben für Presse,
Stadt, etc.
- Muster-Anschreiben
an die Einzelhandelsgeschäfte
- Anmeldebogen für Einzelhandelsgeschäfte
- Definition „Einzelhandel“
- Fragebogen
- Prüferhandbuch
- „Gemeinsame Erklärung des Niedersächsi-
schen Ministeriums für Soziales, Frauen
Familien und Gesundheit und des
Unternehmensverbandes Einzelhandel
Niedersachsen e.V.“ von Juni 2007
- Check-Liste für die Veranstaltung
„Zertifikatsübergabe“
- Muster-Einladungsschreiben für die
Zertifikatsübergabe
- Zertifikatsvorlage

*Bundesweite Informationen finden Sie
unter [www.generationenfreundliches-
einkaufen.de](http://www.generationenfreundliches-
einkaufen.de)*

Impressum

Geschäftsstelle LINGA

Projekträger: BITZ Braunschweiger

Informatik- und Technologie-Zentrum GmbH

Mühlenpfordtstraße 23

38106 Braunschweig

Telefon 0531 8852-2128

Telefax 0531 8852-2528

E-Mail info@linga-online.de

Internet www.linga-online.de



Gefördert durch:



Niedersächsisches Ministerium
für Soziales, Frauen, Familie,
Gesundheit und Integration

Fassung: Oktober 2011

