

# Richtlinie zur Verleihung des Prädikat "Seniorenfreundlicher Service" im Burgenlandkreis

---

## Allgemein

---

Die Vergabe des Prädikates "Seniorenfreundlicher Service" ist ein Projekt des Seniorenbeirats Burgenlandkreis. Mit der Aktion sollen Händler, Dienstleister und Handwerker für die stetig wachsende Kundengruppe der älteren Menschen sensibilisiert werden. Ziel dabei ist es, ältere Menschen in ihrer Rolle als Verbraucher zu stärken und zu unterstützen.

Zweck des Prädikates ist die Gewährleistung, dass die jeweiligen Händler, Betriebe und Einrichtungen auch "seniorenfreundlich" sind und bleiben. Dafür wird das Prädikat als Auszeichnung verliehen. Nach den vorgegebenen Kriterien können Handel, Gewerbe, Handwerksbetriebe, Ärzte, Apotheken, Krankenhäuser, Einrichtungen der Post und Bahn, Banken, Sparkassen, Ämter, Verwaltungen, Seniorenheime, Wohnungsbaugesellschaften - also eigentlich alle - eine Zertifizierung als Unternehmen mit "Seniorenfreundlichem Service" durchführen lassen.

---

## Zertifizierungsprozess

---

Nach Bekundung des Interesses an einer Erteilung des Prädikates an den Seniorenbeirat des Burgenlandkreises besuchen mindestens ein Mitglied des Seniorenbeirates Burgenlandkreis und ein Mitglied des Seniorenbeirates der jeweiligen Kommune das Unternehmen und überprüfen anhand des Kriterienkataloges für die Bereiche "Handwerk", "Handel" bzw. "Dienstleistung" die Geschäftsräume und führen ein Informationsgespräch. Die Besichtigung erfolgt nach telefonischer Terminvereinbarung. Nach dem Informationsgespräch geben die Vertreter der teilnehmenden Seniorenbeiräte eine schriftliche Einschätzung ab. Auf dieser Grundlage entscheidet der Seniorenbeirat des Burgenlandkreises durch Beschluss über die Vergabe des Prädikates "Seniorenfreundlicher Service" an den jeweiligen Antragsteller.

---

## Vergabekriterien und Bedingungen für die Erteilung

---

Die Kriterien für die Vergabe werden bei der Vor-Ort-Besichtigung abgefragt. Für jede der drei Branchenrichtungen "Handel", "Handwerk" und "Dienstleistung" 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 Prädikat "Seniorenfreundlicher Service" zu erhalten müssen die folgenden Mindestpunktzahlen erreicht werden:

- Handel: 11 von 19 möglichen Punkten
- Handwerk: 09 von 17 möglichen Punkten
- Dienstleistung: 07 von 15 möglichen Punkten

---

## **Übergabe des Prädikates**

---

Die Übergabe des Prädikates erfolgt durch Mitglieder des Seniorenbeirates Burgenlandkreis unter Teilnahme des örtlichen Seniorenbeirates nach Möglichkeit in einer öffentlichen Veranstaltung und unter Einladung der Presse.

---

## **Geltungsdauer und Verlängerung**

---

Das Zertifikat gilt für 2 Jahre ab Beschlussfassung durch den Seniorenbeirat Burgenlandkreis. Eine Verlängerung der Gültigkeit des Prädikates ist ausdrücklich erwünscht und erfordert eine erneute Besichtigung und ein Informationsgespräch durch ein Mitglied des Seniorenbeirates Burgenlandkreis und ein Mitglied des Seniorenbeirates der jeweiligen Kommune. Das Verfahren erfolgt analog zur Erstzertifizierung und ist frühestens 3 Monate vor Ablauf der Gültigkeit des bestehenden Prädikates möglich.

---

## **Verwendung**

---

Unternehmen, denen das Prädikat verliehen wurde, erhalten das Recht, dieses für Außenwerbung einzusetzen (z. B. deutlich sichtbar im Ladeneingang, für Prospekte oder Anzeigen, im Internet oder auf Fahrzeugen).

---

## **Aberkennung**

---

Sollten während der Gültigkeit des Prädikates Kriterien nach Absatz 3 dieser Richtlinie nicht mehr erfüllt werden, können das Zertifikat und die damit verbundenen Nutzungsmöglichkeiten aberkannt werden. Dazu ist durch den Seniorenbeirat Burgenlandkreis eine Überprüfung vorzunehmen und eine Begründung der Aberkennung zu erstellen. Die Entscheidung erfolgt durch Beschluss. Hinweise aus der Bevölkerung sind zu beachten.

---

## **Ausschluss des Rechtsanspruchs**

---

Es besteht kein Rechtsanspruch auf Zuerkennung der Zertifizierung.

---

## **Kosten**

---

Die Feststellung zum Prädikat ist für die jeweiligen Unternehmen kostenfrei.

---

## **Inkrafttreten**

---

Die Richtlinie zur Verleihung des Prädikates "Seniorenfreundlicher Service" im Burgenlandkreis tritt zum 1. Oktober 2015 in Kraft.

---

## **Formulare / Merkblätter**

---

Beschreibung (Dateigröße)