

Prädikat "Seniorenfreundlicher Service" im Burgenlandkreis

Kriterienkatalog "Dienstleister"

Name / Einrichtung:

Anschrift:

Telefon:

E-Mail :

Besucht am:

durch:

Gespräch mit:

Dienstleistungsangebot:

| | | |
|---|-------------------------|-------------------------------|
| Gut sichtbar und lesbar ausgeschildert | zufriedenstellend | nicht zufriedenstellend |
| Seniorengeeignete Angebote | zufriedenstellend | nicht zufriedenstellend |
| verständlich Bekanntgabe der anfallenden Kosten | zufriedenstellend | nicht zufriedenstellend |
| Sonstiges | | |

Serviceverhalten des Personals:

| | | |
|--|-------------------------|-------------------------------|
| Kompetent / freundlich / hilfsbereit/ geduldig | zufriedenstellend | nicht zufriedenstellend |
| Verständliche Sprache / ortskundig | zufriedenstellend | nicht zufriedenstellend |
| Telefonbenutzung in dringenden Fällen | zufriedenstellend | nicht zufriedenstellend |
| Beratung zu Hause möglich | zufriedenstellend | nicht zufriedenstellend |
| Hilfe beim Ausfüllen von Formularen | zufriedenstellend | nicht zufriedenstellend |
| Sonstiges | | |

Geschäftsräume:

| | | |
|--|-------------------------|-------------------------------|
| Parkmöglichkeiten | zufriedenstellend | nicht zufriedenstellend |
| Leichter Zugang (ebenerdig/barrierefrei) | zufriedenstellend | nicht zufriedenstellend |
| Ausreichende Gangbreite (Rollstuhl/Rollator) | zufriedenstellend | nicht zufriedenstellend |

| | | |
|----------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| Sitzgelegenheit vorhanden | zufriedenstellend | nicht zufriedenstellend |
| Helle Beleuchtung | zufriedenstellend | nicht zufriedenstellend |
| Toilettenbenutzung möglich | zufriedenstellend | nicht zufriedenstellend |
| Erste-Hilfe-Möglichkeit | zufriedenstellend | nicht zufriedenstellend |
| Sonstiges | | |

Bewertungsschema: zufrieden stellend = 1 Punkt / nicht zufrieden stellend = 0 Punkte

Das Unternehmen erhält insgesamt von 15 Punkten

Bei der Bewertung ist das Hauptaugenmerk auf das Waren- und Leistungsangebot und auf das Serviceverhalten des Personals zu legen, weil diese Kriterien für ältere Menschen besonders wichtig sind.

Anmerkungen / Besonderheiten (z. B. weitere seniorenfreundliche Maßnahmen / Angebote):

.....

.....

.....

.....

Wird durch die Bewertungskommission ausgefüllt!

Prädikat wird erteilt durch Beschluss des Seniorenbeirates Burgenlandkreis

am:

ja:

nein:

Unterschrift: