



Qualitätszeichen „Generationenfreundliches Einkaufen“



Hinweis: Bei geschlechtsabhängigen Formulierungen sind stets die männliche und weibliche Form gemeint. Aus Vereinfachungsgründen wird im Text nur die männliche Form gewählt.

Praktische Hinweise zur Prüfung

Punktevergabe und Bewertung

Der Fragebogen ist in sieben Kategorien aufgeteilt, die jeweils einzelne Bereiche (Erreichbarkeit des Geschäfts, Eingang zum Geschäft, Mitarbeiter, Ladengestaltung, Sortimentsgestaltung, Service und Kasse) abfragen und bewerten.

Es gibt insgesamt 58 Kriterien, die abgefragt werden können. Ist ein Kriterium nicht erfüllt, werden keine Punkte – auch keine Teilpunkte – vergeben. Die höchstmögliche, zu erreichende Punktzahl beträgt 119. Ist ein Kriterium, welches in dem jeweiligen Geschäft nicht unbedingt benötigt wird (wie beispielsweise eine Rolltreppe in einem ebenerdigen Geschäft), nicht vorhanden, wird dieses Kriterium ersatzlos aus der Prüfliste gestrichen. Die zu erreichende Höchstpunktzahl verringert sich entsprechend um diese gestrichenen Punkte.

Die Kriterien in den einzelnen Kategorien sind in drei verschiedene Wertigkeiten eingeteilt.

A-Kriterien (= Kernkriterien)

Diese Kriterien müssen, wenn sie vorhanden sind, zu 100 Prozent erfüllt sein. A-Kriterien werden mit drei Punkten bewertet.

B-Kriterien (= Zusatzkriterien)

Diese Kriterien sollten erfüllt sein und sind notwendig, um die Mindestpunktzahl zu erreichen. B-Kriterien werden mit zwei Punkten bewertet.

C-Kriterien (= Bonuskriterien)

Diese Kriterien dienen der Verbesserung des Ergebnisses und der Erreichung der Mindestpunktzahl. C-Kriterien werden mit einem Punkt bewertet.

Des Weiteren gibt es Sonderpunkte. Diese werden zur Gesamtpunktzahl addiert. Durch die Sonderpunkte kann ein Geschäft das Gesamtergebnis nur verbessern, nicht verschlechtern. Werden keine Sonderpunkte vergeben, wird das Kriterium ersatzlos gestrichen.

Insbesondere für kleine Handelsgeschäfte ist zu erwarten, dass einige Kriterien gestrichen werden müssen, wenn zum Beispiel Rolltreppe, Aufzug oder Umkleidekabinen nicht vorhanden sind. Es wird daher nicht ungewöhnlich sein, dass ein kleines Geschäft zum Beispiel nur 70 Gesamtpunkte erreichen kann.

Mindestpunktzahl zur Erlangung des Qualitätszeichens

Um das Qualitätszeichen zu erhalten, müssen alle bewertbaren A-Kriterien erfüllt und gleichzeitig insgesamt 70 Prozent der jeweils möglichen Gesamtpunktzahl erreicht werden. Anderenfalls wird das Zertifikat nicht vergeben.

Die Begehung wird immer zu Ende geführt, auch wenn ersichtlich ist, dass das Geschäft die A-Kriterien nicht erfüllt beziehungsweise die Mindestpunktzahl nicht erreicht.

Nach der Begehung können Kriterien abgefragt werden, die während der Testung nicht ersichtlich sind (zum Beispiel Rückmeldungsmöglichkeiten bei Fragen und Anregungen, Zusatzdienstleistungen oder „Erste Hilfe“-Möglichkeiten).

Beispiel: Punktebewertung für ein Geschäft unter 1.000 Quadratmeter

	Anzahl der Fragen	Punkte	Max. Pkt.	
A Kernkriterien	17	erfüllt = 3 Pkt. nicht erfüllt = 0 Pkt.	51	Kriterien müssen, wenn sie vorhanden sind, zu 100 Prozent erfüllt sein, sonst ist die Prüfung nicht bestanden.
B Zusatzkriterien	29	erfüllt = 2 Pkt. nicht erfüllt = 0 Pkt.	58	Kriterien sollten erfüllt werden und dienen der Erreichung der Mindestpunktzahl.
C Bonuskriterien	10	erfüllt = 1 Pkt. nicht erfüllt = 0 Pkt.	10	Kriterien dienen der Erreichung der Mindestpunktzahl und der Verbesserung des Ergebnisses.
Sonderbonus	2	erfüllt = 2 Pkt. nicht erfüllt = streichen	4	Kriterien können das Ergebnis nur verbessern, nicht verschlechtern.
Gesamt	58		119 (+4 Sonderpunkte)	

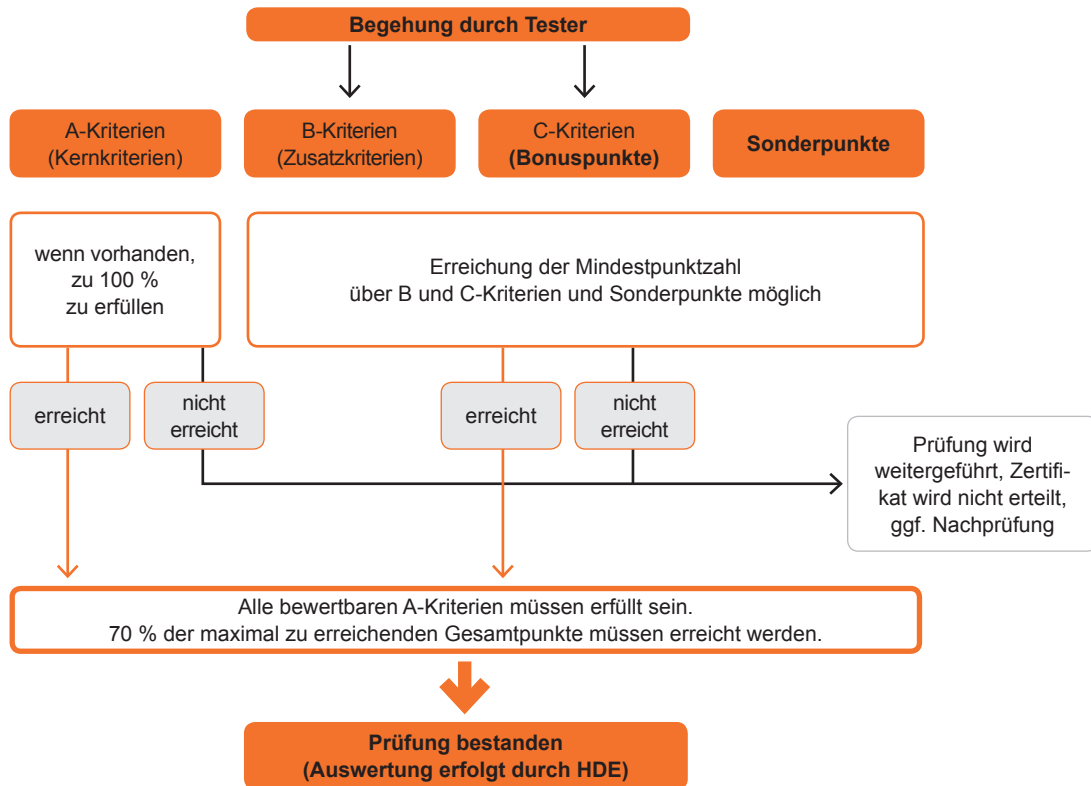
Alle bewertbaren A-Kriterien und gleichzeitig 70 Prozent der maximal zu erreichenden Gesamtpunkte müssen erfüllt werden, um die Prüfung zu bestehen

Auswertung des Fragebogens

Der Bewertungsbogen wird nach Abschluss der Begehung über den regionalen Einzelhandelsverband an den Handelsverband Deutschland (HDE) gesendet. Die Auswertung des Fragebogens erfolgt zentral über den HDE. Ausnahme: Wenn das getestete Geschäft in Niedersachsen liegt, senden Sie den ausgefüllten Fragebogen bitte an die LINGA.

Am Ende des Zertifizierungsprozesses, nachdem der Fragebogen durch den HDE ausgewertet wurde, findet ein Abschlussgespräch zwischen den Hauptverantwortlichen (zum Beispiel Inhaber, Geschäftsführer) und dem Vertreter des regionalen Einzelhandelsverbandes statt. Wird das Qualitätszeichen bei der ersten Begehung nicht vergeben (das heißt A-Kriterien wurden nicht erfüllt beziehungsweise die Mindestpunktzahl wurde nicht erreicht), werden im Abschlussgespräch Vorschläge zu Veränderungsmaßnahmen für eine erfolgreiche Zertifizierung gemacht. Eine Nachprüfung der nichterfüllten Kriterien kann dann zu einer erfolgreichen Zertifizierung führen.

Die Begehung im Überblick



TIPPS zur Durchführung der Prüfung:

- Pro Prüfung wird ein Fragebogen ausgefüllt. Sind Sie sich bei der Bewertung eines Kriteriums unsicher beziehungsweise anderer Meinung als Ihre Kollegen, so entscheiden Sie bitte gemeinsam und verständigen Sie sich auf ein Ergebnis.
- Bitte geben Sie keine Bewertung direkt nach der Begehung des Geschäftes ab. Die Auswertung wird zentral durch den HDE vorgenommen.
- Die Überprüfung der Service- und Beratungsqualität der Mitarbeiter soll verdeckt und anonym erfolgen (siehe „Kategorie 2: Mitarbeiter / Servicequalität“, Fragen 5 bis 8 im Prüfungsbogen). Bitte prüfen Sie die Service- und Beratungsqualität der Mitarbeiter daher zu Beginn der Zertifizierung und geben sich erst danach als Tester zu erkennen. Beschreibungen der Mitarbeiter (zum Beispiel Name, Aussehen) dürfen aus betriebsrechtlichen Gründen im Fragebogen nicht festgehalten werden.
- Bitte bewerten Sie nur jene Kriterien, die in Eigenregie des Geschäftes geführt werden. Das heißt, öffentliche Parkplätze oder öffentliche Gehwege vor dem Geschäft werden nicht beurteilt. Fragen Sie gegebenenfalls bei den Mitarbeitern nach, ob ein Kriterium in Eigenregie geführt wird.
- Die Praxisbeispiele im Prüferhandbuch sollen Sie bei der Zertifizierung der Geschäfte unterstützen. Bei den dargestellten Beispielen besteht kein Anspruch auf Vollständigkeit. Das heißt, fällt Ihnen eine weitere Dienstleistung auf, die für alle Generationen das Einkaufen erleichtert, dann kann diese das Kriterium erfüllen.

- Die persönliche Hilfestellung durch die Mitarbeiter wird ausdrücklich positiv bewertet. Die persönliche Hilfe kann dazu beitragen, dass ein Kriterium, das formal nicht erreicht wurde, erfüllt wird (zum Beispiel Einpackservice an der Kasse, Tragen der Einkäufe zum Wagen, Aufhalten der Türen, sofern keine elektrischen Türen vorhanden).
- Eine Toleranz von +/- 1 cm bei der Messung von Breiten- und Höhenangaben (zum Beispiel Türbreite oder Regalhöhe) ist erlaubt. Größere Abweichungen führen zur Nichterfüllung des Kriteriums.
- Insbesondere bei hoher Kundenfrequenz ist eine wohlwollende Prüfung der Servicequalität angeraten. Bei sehr starker Kundenfrequenz sollte gegebenenfalls der Prüfungstermin verschoben werden.

Kriterienkatalog

Kategorie 1: Erreichbarkeit des Geschäfts

Bewertung der Parkmöglichkeiten (Parkplatz, Tiefgarage, Parkhaus)

B

1 Ist die Beschilderung beim Befahren des Parkplatzes gut und eindeutig zu erkennen?

! Bitte bewerten Sie die Frage 1 nur, wenn die Parkmöglichkeiten in Eigenregie des Unternehmens geführt werden. Bitte fragen Sie gegebenenfalls beim Personal nach.

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

Schilder und Markierungen auf dem Parkplatz auch aus der Ferne gut zu erkennen sind.

Beispiele für eine gut lesbare Beschilderung:

- Das Format ist groß genug, um Schilder auch aus der Ferne / beim Hineinfahren zu sehen.
- Die Schriftart ist klar und ohne Schnörkel.
- Die Schriftfarbe ist gut lesbar und kontraststark (starke, unterschiedliche Farbkombinationen, die sich voneinander und vom Hintergrund abheben, zum Beispiel Schwarz auf Weiß).
- Die Piktogramme sind eindeutig und leicht verständlich.
- Der Standort der Beschilderung ist zentral.
- Die Schilder werden nicht verdeckt.
- Es gibt nicht zu viele Schilder, die missverständlich interpretiert werden können.



Beispiel für klare Beschilderung des Parkbereichs
(Quelle: © Michael Kempf – Fotolia)

C

2 Werden zusätzlich zu den vorhandenen Parkplätzen weitere Sonderparkplätze angeboten?

! Bitte bewerten Sie die Frage 2 nur, wenn die Sonderparkplätze in Eigenregie des Unternehmens geführt werden. Bitte fragen Sie gegebenenfalls beim Personal nach.

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

weitere Parkplätze angeboten werden, die ein bequemes Ein- und Ausparken, Ein- und Aussteigen oder Be- und Entladen erlauben. Dies können zum Beispiel breitere Parkplätze für Behinderte, Frauen- oder Familienparkplätze sein.



Beispiel für Sonderparkplätze
(Quelle: Ferger-Heiter)

Kategorie 1: Erreichbarkeit des Geschäfts

Barrierearme und sichere Fußwege von Parkbereich zum Geschäft

A

3 Sind die Fußwege vom Parkbereich zum Geschäft sicher und stolperfrei?

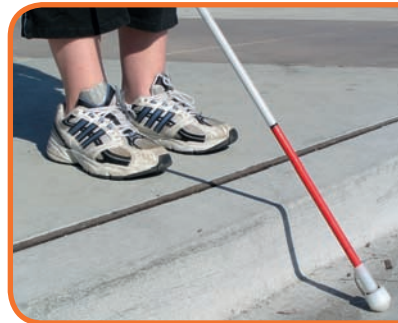
! Bitte bewerten Sie die Frage 3 nur, wenn die Fußwege vom Parkbereich zum Geschäft in Eigenregie des Unternehmens geführt werden. Bitte fragen Sie gegebenenfalls beim Personal nach.

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

Kunden ohne Gefahr und ohne zu stolpern die Verkaufsräume vom Parkbereich aus erreichen können.

Beispiele für die gefahrlose und stolperfreie Weggestaltung:

- Die Fußwege sind sicher und ohne Stolperfallen.
- Die Bordsteine sind an Übergängen abgesenkt oder kontrastreich markiert (starke, unterschiedliche Farbkombinationen, die sich voneinander und vom Hintergrund abheben, zum Beispiel Weiß, Gelb).
- Die Pflasterung weist keine Unebenheiten auf.
- Die Lichtverhältnisse erlauben eine sichere Begehung (zum Beispiel Parkplatz ist hell (Tageslicht) und wird bei Dunkelheit gut beleuchtet).
- Treppen sind rutschfest und haben stabile Handläufe.



Beispiel für eine kontrastreiche Markierung der Bordsteine
(Quelle: © Karin Lau – Fotolia)

B

4 Sind die Fußwege vom Parkbereich zum Geschäft gut ausgeschildert?

! Bitte bewerten Sie die Frage 4 nur, wenn die Fußwege vom Parkbereich zum Geschäft in Eigenregie des Unternehmens geführt werden. Bitte fragen Sie gegebenenfalls beim Personal nach.

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

die Beschilderung zum Geschäft gut zu erkennen ist.

Beispiele für eine gute Ausschilderung:

- Die Schilder sind groß genug, um sie auch aus der Ferne erkennen zu können.
- Die Schriftart ist klar und ohne Schnörkel.
- Die Schriftfarbe ist gut lesbar und kontraststark (starke, unterschiedliche Farbkombinationen, die sich voneinander und vom Hintergrund abheben, zum Beispiel Schwarz auf Weiß).
- Die Piktogramme sind eindeutig und leicht verständlich.
- Der Standort der Beschilderung ist zentral.
- Die Schilder werden nicht verdeckt.
- Es gibt nicht zu viele Schilder, die missverständlich interpretiert werden können.



Beispiel für eine gute Beschilderung
(Quelle: Galeria Kaufhof)

! Bei kleineren Parkplätzen und unmittelbarer Lage am Geschäft muss nur der Kundeneingang zu erkennen sein.

Kategorie 2: Mitarbeiter / Servicequalität

Bitte testen Sie die „Kategorie Mitarbeiter / Servicequalität“ anonym und geben Sie sich erst nach der Überprüfung als Tester zu erkennen!

B

5 Werden Sie von Mitarbeitern beachtet?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

- Mitarbeiter zu sehen und ansprechbar sind.
- die Kunden durch die Mitarbeiter gesehen werden beziehungsweise wenn diese die Kunden freundlich begrüßen.

Optimal wäre es, wenn ein Mitarbeiter auf Sie zu zukommt und das Gespräch beginnt.

! Bitte beachten Sie Stoßzeiten und bewerten Sie das Kriterium entsprechend der Kundenfrequenz.

! Bitte beachten Sie das Serviceangebot der unterschiedlichen Betriebsformen (zum Beispiel Fachgeschäft, Discounter, Fachmarkt, Warenhaus, Supermarkt).

! Beschreibungen der Mitarbeiter (zum Beispiel Name, Aussehen) dürfen im Fragebogen aus betriebsrechtlichen Gründen nicht festgehalten werden.

B

6 Werden Sie auf Wunsch zur Ware begleitet?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

die Mitarbeiter die Kunden auf Wunsch zur Ware begleiten und nicht nur auf die Ware verweisen.

Werden Sie nicht aktiv angesprochen, ergreifen Sie bitte die Initiative und fragen, wo sich ein bestimmtes Produkt befindet.

! Die Bereitschaft der Mitarbeiter, sich bei Kollegen zu informieren oder einen Fachberater dazuzurufen, erfüllt das Kriterium.

! Bitte berücksichtigen Sie bei Stoßzeiten gegebenenfalls längere Wartezeiten.

B

7 Sind die Erklärungen der Mitarbeiter leicht zu verstehen?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

das Kundengespräch leicht verständlich ist.

Die Mitarbeiter:

- verwenden wenig Fachbegriffe,
- verwenden wenig Anglizismen,
- erklären bei Nachfragen Fachbegriffe einfach und verständlich.

Kategorie 2: Mitarbeiter / Servicequalität

Bitte testen Sie die „Kategorie Mitarbeiter / Servicequalität“ anonym und geben Sie sich erst nach der Überprüfung als Tester zu erkennen!

A

8 Haben Sie bei Fragen und Anregungen eine Anlaufstelle im Geschäft?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

Kunden die Möglichkeit haben, ihre positive oder negative Meinung zu sagen oder zu schreiben.

Dies kann über verschiedene Wege erfolgen, zum Beispiel:

- das persönliche Gespräch vor Ort,
- ein eingerichtetes Kundentelefon,
- Meinungsbögen, Meckerkasten, Beschwerdestelle im Geschäft,
- Kundenforum, Internet etc.

! Ist die Anlaufstelle nicht ersichtlich, fragen Sie bitte (später) bei den Mitarbeitern nach.

Kategorie 3: Eingang zum Geschäft

Barrierearmer Zugang zum Geschäft

A

9 Ist mindestens ein Zugang zum Geschäft ebenerdig?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

mindestens ein Eingang ohne Stufen, Rolltreppe – oder aber über eine Rampe – zu betreten ist. Drehkreuze im Geschäft (zum Beispiel in Supermärkten oder Elektromärkten) müssen sich leicht aushebeln lassen, um den Verkaufsraum zum Beispiel mit einem Rollstuhl oder Kinderwagen befahren zu können.

! Die Verfügbarkeit einer mobilen Rampe oder die persönliche Hilfe zum Überwinden von Hindernissen (zum Beispiel über eine „Notruf“-Klingel) können bei sicherer Gestaltung das Kriterium erfüllen.



Beispiel für einen Eingang mit Rampe
(Quelle: WrangelVision e. V.)

Kategorie 3: Eingang zum Geschäft

Barrierearmer Zugang zum Geschäft

A

10 Stehen die Eingangstüren offen, öffnen sie sich automatisch beziehungsweise sind sie leicht per Hand zu öffnen?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

die Türen zum Geschäft offen sind. Sind die Türen geschlossen, dann müssen sie sich automatisch öffnen oder per Hand ohne großen Kraftaufwand zu öffnen sein.

Befinden sich Drehtüren am Eingang, muss mindestens ein weiterer barrierearmer Eingang vorhanden sein.

! *Feuerschutztüren bitte nicht bewerten.*

! *Manche größeren Einzelhändler (vor allem Kauf- und Warenhäuser) müssen aufgrund von Feuerschutz- und Sicherheitsaspekten schwere Eingangstüren haben. Bitte fragen Sie im Zweifelsfall beim Personal nach, ob diese Bestimmungen beachtet werden müssen.*



Beispiel für einen offenen Eingangsbereich
(Quelle: LINGA)

A

11 Sind die Eingangstüren mindestens 210 cm hoch und 90 cm breit?

! *Bitte prüfen Sie die genauen Maße erst nach Abschluss der verdeckten Prüfung der Servicequalität, um nicht beim Betreten des Geschäfts als Prüfer aufzufallen.*

Bitte mit dem Zollstock nachmessen

Höhe: mindestens 210 cm

Breite: mindestens 90 cm

(Messtoleranz +/- 1 cm)

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

die erforderliche Breite/Höhe mit einer Toleranz von +/- 1 cm durch Messen nachgewiesen wurde. Das Betreten des Geschäfts soll zum Beispiel mit Kinderwagen, Rollstuhl, Rollator oder Taschen ohne Anecken möglich sein.



Beispiel für einen breiten Eingangsbereich
(Quelle: LINGA)

Kategorie 4: Ladengestaltung

B

12 Ist das Geschäft gut ausgeleuchtet?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

das Geschäft und die Ware so ausgeleuchtet sind, dass die Schrift an Regalen oder auf Warenverpackungen gut erkennbar ist. Es existieren keine Blendungen oder Spiegelungen durch starke Lichtquellen. Es gibt keine dunklen Ecken.

! Bei Unstimmigkeiten stimmen Sie sich bitte mit den anderen Testern ab.

B

13 Ist die Hintergrundmusik dezent?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

das Verkaufsgespräch so geführt werden kann, dass laute Hintergrundmusik die Unterhaltung nicht stört.

! Das Kriterium kann auch über die Möglichkeit, in einen ruhigeren Bereich zu wechseln, erfüllt werden.

A

14 Sind die Hauptwege mindestens 90 cm (im Wendebereich mindestens 120 cm) breit?

Bitte mit dem Zollstock nachmessen

Breite: mindestens 90 cm
mindestens 120 cm im Wendebereich zu angrenzenden festen Warenständern und Regalen (Messtoleranz +/- 1 cm)

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

- die Hauptwege mindestens 90 cm breit sind.
- in den Gängen keine festen Warenaufbauten etc. stehen, die den Weg versperren und so zu einer Gangbreite unter 90 cm führen.
- auch im Wendebereich mindestens 120 cm Abstand zu angrenzenden Warenständern und Regalen ist.



Beispiel für breite Hauptwege
(Quelle: LINGA)

Kategorie 4: Ladengestaltung

B

15 Sind die Regale maximal 170 cm hoch?

Bitte mit dem Zollstock nachmessen

Regalhöhe (oberster Regalboden der Verkaufsfläche):
maximal 170 cm. (Messtoleranz +/- 1 cm)

- ! Höhere Regale an Außenwänden werden nicht negativ bewertet, wenn die Ware aus den oberen Regalen zusätzlich in Griffhöhe doppelt platziert ist.
- ! Bei Regalhöhe über 170 cm kann das Kriterium auch über die Möglichkeit der persönlichen Hilfe durch Mitarbeiter erfüllt werden.

A

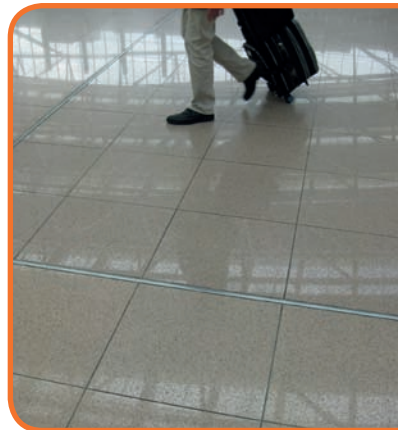
16 Ist der Boden rutschfest und spiegelfrei?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

auch bei Nässe keine Rutschgefahr besteht. Warenaufbauten dürfen sich nicht im Boden spiegeln oder reflektieren.

Beispiele für gute Bodenbeläge:

- Helle Bodenbeläge sind besser als dunkle.
- Matted Bodenbelag ist besser als glänzender Belag.
- Böden sollten keine großflächigen Muster haben.
- Rutschfest sind am ehesten Böden aus Holz, Teppich, mattem Stein oder Kunststoff.



Negativbeispiel spiegelnder Bodenbeläge
(Quelle: Ferger-Heiter)

A

17 Sind die Niveauunterschiede zwischen Bodenbelägen – falls vorhanden – unter 1 cm?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

wechselnde Bodenbeläge (zum Beispiel Teppich und Steinboden) plan miteinander abschließen beziehungsweise Niveauunterschiede unter 1 cm haben und damit ohne Stolpergefahr sind.

Kategorie 4: Ladengestaltung

A

18 Sind Gefahrenquellen – falls vorhanden – markiert?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

Kunden auf mögliche Gefahren optisch sichtbar hingewiesen werden.

Beispiele für eine gute Markierung von Gefahrenquellen:

- Deutlich platzierte Aufsteller mit entsprechenden Symbolen.
- Feste Kennzeichnung (zum Beispiel Streifen, Symbole auf Glasscheiben).



Beispiel für eine Eingangstür mit Markierung
(Quelle: Galeria Kaufhof)

B

19 Sind die Wege im Geschäft frei von Hindernissen und gut zugänglich?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

keine Kartonaufbauten oder Warencontainer im Weg stehen, über die Kunden stolpern können oder die ihnen den Weg versperren.

! Ware, die neu aufgefüllt wird, wird nicht negativ bewertet, wenn ein Mitarbeiter in der Nähe ist.



Negativbeispiel mit Waren im Weg
(Quelle: Ferger-Heiter)

A

20 Sind Schilder und Wegweiser gut zu erkennen beziehungsweise leicht auffindbar?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

die Beschilderung im Haus schnell zu finden und gut les- oder erkennbar ist.

Beispiele für eine gute Ausführung der Beschilderung:

- Schilder zu Notausgängen, Toiletten, Aufzügen, Restaurants oder Wegweiser sind an zentralen Stellen im Geschäft.
- Die Schilder und Wegweiser werden nicht durch Regale oder Aufbauten verdeckt.
- Die Schrift ist groß genug, um Schilder auch aus der Ferne lesen zu können.
- Die Schilder sind kontraststark (starke, unterschiedliche Farbkombinationen, die sich voneinander und vom Hintergrund abheben, zum Beispiel Schwarz und Weiß).
- Informationstafeln sind übersichtlich, kontrastreich und nicht überladen.



Beispiel für eine gute Beschilderung
(Quelle: Galeria Kaufhof)

Kategorie 4: Ladengestaltung

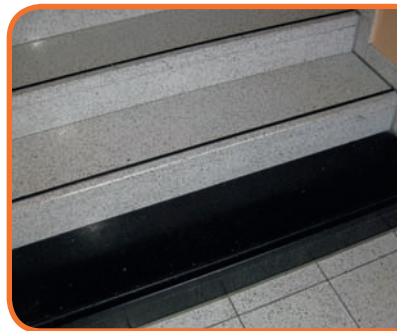
Treppen

A

21 Ist die erste und letzte Absatzstufe der Treppe kontrastreich gekennzeichnet?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

mindestens die erste und letzte Absatzstufe einer Treppe kontraststark ist, das heißt durch starke, unterschiedliche Farbkombinationen, die sich voneinander und vom Hintergrund abheben, gekennzeichnet (zum Beispiel Schwarz, Weiß, Gelb). Die Kennzeichnung kann auch über einen kontraststarken, festhaftenden Klebestreifen erfolgen.



Beispiel für eine Treppe mit Markierung
(Quelle: Ferger-Heiter)

B

22 Reicht der Handlauf des Treppengeländers bis zur letzten Treppenstufe?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

der Handlauf bis zur letzten Treppenstufe reicht, um die Treppe sicher begehen zu können.



Beispiel für gut angebrachte Handläufe
(Quelle: © kwerensia – Fotolia)

C

23 Ist ein beidseitiger Handlauf des Treppengeländers vorhanden?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

an beiden Seiten der Treppe ein stabiler Handlauf vorhanden ist, um auch eingeschränkt sehenden oder blinden Menschen sowie gehbehinderten Personen Sicherheit zu geben.

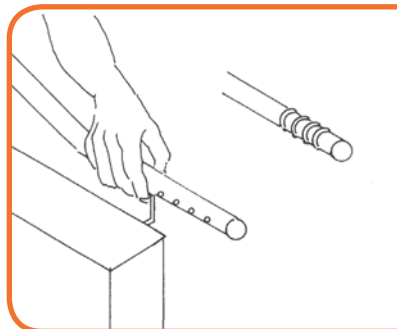
B

24 Ist der Handlauf des Treppengeländers komplett umgreifbar?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

der Handlauf der Treppe mit der Hand umgreifbar ist. Optimal ist ein runder oder ovaler Griff des Handlaufes.

! Besonders kundenfreundlich ist das Anbringen von Handlaufmarkierungen auf der Außenseite des Handlaufs zur besseren Tastbarkeit mit den Fingern für sehbehinderte Menschen.



Beispiel für einen umgreifbaren Handlauf mit tastbarer Markierung
(Quelle: www.heinze.de)

Kategorie 4: Ladengestaltung

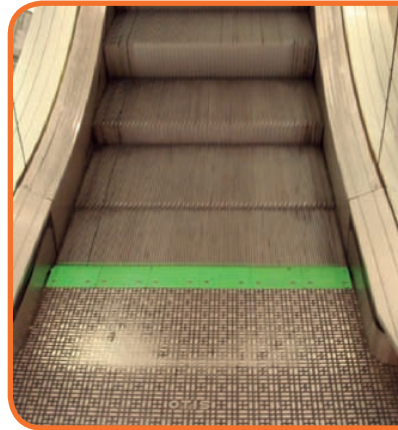
Rolltreppen

B

25 Ist der Ein- und Austritt der Rolltreppe farblich markiert?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

der Ein- und Austritt der Rolltreppe über farbliche Markierungen gekennzeichnet ist. Die Farbwahl obliegt dem Geschäft. Optimal ist eine kontrastreiche Farbkombination, die sich voneinander und vom Hintergrund abhebt (zum Beispiel Weiß auf Schwarz).



Beispiel für eine farbliche Markierung Rolltreppe
(Quelle: Galeria Kaufhof)

B

26 Läuft die Rolltreppe langsam und ermöglicht so einen sicheren Ein- und Austritt?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

die Rolltreppe so langsam läuft, dass ein sicherer Ein- und Austritt auch für Gehbehinderte oder Eltern mit Kindern gewährleistet wird.

Aufzüge

A

27 Ist der Ein- und Ausstieg der Aufzüge kontrastreich gekennzeichnet?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

der Ein- und Austritt eindeutig zu erkennen oder wahrzunehmen ist.

Beispiele für eine gute Gestaltung und Wahrnehmbarkeit:

- Kontrastierende Wand- und/oder Bodenfarben im Ein- beziehungsweise Austrittsbereich, die sich voneinander und vom Hintergrund abheben.
- Material- und Strukturwechsel an Wänden und/oder Böden.
- Akustische Signale (zum Beispiel Töne beim Öffnen und Schließen der Türen).



Beispiel für deutlich markierte Ein- und Ausstiege
(Quelle: © Ashkan Nasirkhani – Fotolia)

Kategorie 4: Ladengestaltung

Aufzüge

B

28 Sind die Türen der Aufzüge mindestens 90 cm breit und 210 cm hoch?

Bitte mit dem Zollstock nachmessen

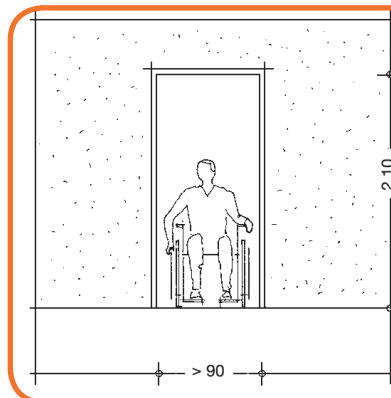
Breite: mindestens 90 cm

Höhe: mindestens 210 cm

(Messtoleranz +/- 1 cm)

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

der Aufzug die Mindesthöhe und -breite hat und so auch das Ein- und Aussteigen mit einem Kinderwagen, Rollstuhl oder Rollator erlaubt.



Beispielgrafik

(Quelle: www.heinze.de)

C

29 Hat der Aufzug mindestens einen Spiegel?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

der Aufzug mindestens einen Spiegel hat, damit sich Rollstuhlfahrer oder Personen mit Kinderwagen beim Ein- und Ausrollen leichter orientieren können.

! Optimal ist die Position des Spiegels im Aufzug gegenüber der Aufzugstür.

B

30 Sind die Bedienelemente im Aufzug zu ertasten, oder gibt es eine Sprachausgabe oder persönliche Hilfe?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

zusätzlich zur Bedientastatur des Aufzugs Bedienelemente für Seh- oder Körperbehinderte vorhanden sind, um über Fahrtrichtung und Stockwerk zu informieren.

Dies kann erfolgen über:

- Tasten und Schilder mit Blindenschrift,
- Tasten mit fühlbarer, aufgesetzter Schrift, wie zum Beispiel einer Pyramidenschrift / Brailleschrift,
- Sprachausgabe (zum Beispiel Ansage der Etage, Haltewunschansage),
- großflächige, waagerechte Bedientastatur für Rollstuhlfahrer (ca. auf 85 cm Höhe) mit fühlbaren Tastenrändern und Schrift.



Beispiel für eine Bedientastatur im Aufzug

(Quelle: Ferger-Heiter)

Kategorie 4: Ladengestaltung

Aufzüge

B

31 Gibt es mindestens einen umgreifbaren Handlauf zum Festhalten im Aufzug?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

der Aufzug auf mindestens einer Seite über einen gut umgreifbaren Handlauf verfügt, um ein sicheres Stehen im Aufzug während der Fahrt auch für gehbehinderte Menschen zu gewährleisten.

Umkleidekabinen

A

32 Haben die Umkleidekabinen mindestens eine Größe von 120 x 120 cm? (Rollstuhlfahrer-Kabinen mindestens 150 x 150 cm)

Bitte mit dem Zollstock nachmessen

Größe: mindestens 120 x 120 cm

Ausgewiesene Umkleidekabinen für Rollstuhlfahrer haben eine Mindestgröße von 150 x 150 cm (Messtoleranz +/- 1 cm)

A

33 Sind in der Kabine Ablagefläche, Spiegel und Kleiderhaken oder -stangen vorhanden?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

alle drei Kriterien (Ablagefläche, Kleiderhaken / Kleiderstange und Spiegel) in der Kabine vorhanden sind.

! Eine Ablagefläche kann auch ein Stuhl, ein Hocker oder eine Sitzbank sein.



Beispielfoto mit allen drei Kriterien
(Quelle: Galeria Kaufhof)

C

34 Gibt es einen Zusatzspiegel?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

ein zweiter Spiegel in der Umkleidekabine vorhanden ist, der das bequeme Betrachten und einen „Rundumblick“ erlaubt.

! Auch ein rollbarer Zusatzspiegel, der zusätzlich in die Kabine gestellt werden kann, erfüllt das Kriterium.

Kategorie 4: Ladengestaltung

Aufzüge

C

35 Ist ein Haltegriff in der Umkleidekabine vorhanden?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

ein Haltegriff in der Kabine vorhanden ist, der Sicherheit beim Umkleiden bietet.

! *Optimal ist die Anbringung des Griffs auf Brusthöhe. Die Form des Haltegriffs bleibt dem Geschäft überlassen.*

Kategorie 5: Sortimentsgestaltung

B

36 Sind die Waren- und Produktbereiche gekennzeichnet beziehungsweise schnell auffindbar?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

einzelne Waren- und Produktbereiche, wie zum Beispiel Getränke im Supermarkt, schnell auffindbar beziehungsweise gekennzeichnet sind.

Bei Geschäften, die das Shop-in-Shop-System haben (zum Beispiel Warenhäuser, Bekleidungsgeschäfte), müssen die einzelnen Marken gut zu erkennen sein.

A

37 Sind die Preise am Regal gut lesbar ausgezeichnet?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

die Preise am Regal gut lesbar ausgezeichnet sind und die Konturen kontraststark sind.

Dies kann erfolgen über:

- die Schriftgröße der Grundpreisauszeichnung mindestens 11 Punkt / 0,3 cm beträgt.
- die Schriftgröße des Endpreises mindestens 24 Punkt / 0,8 cm beträgt.
- die Preisschilder kontraststark sind (starke, unterschiedliche Farbkombinationen, die sich voneinander und vom Hintergrund abheben, zum Beispiel Schwarz auf Weiß).
- die Preise auch für Kunden mit Gleitsichtbrillen gut zu erkennen sind.
- die Preisschilder an niedrig angebrachten Regalböden nach oben geneigt sind.

! *Die Preisauszeichnung ist abhängig vom Verkaufsumfeld. Bitte berücksichtigen Sie daher auch die Lichtverhältnisse, Regalgestaltung und Abstände zu den Regalen.*

! *Bei Unstimmigkeiten stimmen Sie sich bitte mit den anderen Testern ab.*



Beispiel für eine ausreichend große Beschriftung
(Quelle: Ferger-Heiter)

Beispiele für die Schriftgröße:

Dies ist Schriftgröße 9 Punkt

Dies ist Schriftgröße 10 Punkt

Dies ist Schriftgröße 11 Punkt

Dies ist Schriftgröße 12 Punkt

Kategorie 5: Sortimentsgestaltung

B

38 Sind die Preise am Produkt und sonstigen Schildern überwiegend gut lesbar?

! Ist die Produktauszeichnung durch den Hersteller festgelegt, entfällt dieses Kriterium, da der Einzelhändler hier keinen Einfluss hat.

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

die Preise am Produkt und sonstigen Schildern überwiegend gut lesbar sind.

Die Lesbarkeit ist sichergestellt, wenn:

- die Schriftgröße mindestens 11 Punkt beträgt
- die Preisschilder kontraststark sind (starke, unterschiedliche Farbkombinationen, die sich voneinander und vom Hintergrund abheben, zum Beispiel Schwarz auf Weiß).
- Die Preise auch für Kunden mit Gleitsichtbrillen gut zu erkennen sind.

Beispiele für die Schriftgröße:

Dies ist Schriftgröße 9 Punkt

Dies ist Schriftgröße 10 Punkt

Dies ist Schriftgröße 11 Punkt

Dies ist Schriftgröße
12 Punkt

C

39 Kann zwischen verschiedenen Packungs- oder Sortimentsgrößen gewählt werden?

! Bitte überprüfen Sie stichprobenartig.

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

Kunden im Sortiment aus verschiedenen Packungs- oder Sortimentsgrößen auswählen können.

Varianten können zum Beispiel sein:

Sondergrößen, Unter- oder Übergrößen bei Bekleidung und Schuhen, Einzelgrößen, Groß- oder Kleinpackungen.

! Nicht alle Geschäfte können Packungs- und Sortimentsvarianten anbieten (zum Beispiel bei Geschenkartikeln). Bitte prüfen Sie gegebenenfalls im direkten Gespräch, ob Varianten angeboten werden.

Kategorie 6: Service

Kundentoiletten

A/B

40 Ist eine Kundentoilette vorhanden?

! Bitte beachten Sie

- Bei einer Verkaufsfläche über 1.000 Quadratmeter ist es ein A-Kriterium. Bei einer Verkaufsfläche unter 1.000 Quadratmeter ist es ein B-Kriterium.

! Bitte erfragen Sie gegebenenfalls die Größe der Verkaufsfläche, und kennzeichnen Sie das Kriterium im Fragebogen.

- Befindet sich das Geschäft in einem Einkaufscenter, müssen keine eigenen Toiletten vorhanden sein. Die Bewertung entfällt. Hier wird das Kriterium gestrichen.

B

41 Ist mindestens eine Kundentoilette barrierearm oder multifunktional?

Beispiele für eine barrierearme oder multifunktionale Nutzung sind:

- Baby-Wickelmöglichkeit,
- Kindertoilette und / oder Kinderwaschbecken,
- Haltegriffe und / oder Ablagefläche in unmittelbarer Nähe.

! Ist eine Behindertentoilette vorhanden, wird dies bei Frage 58 mit zwei zusätzlichen Bonuspunkten bewertet.



Beispiel für Multifunktionstoilette mit Wickeltisch und Kindertoilette
(Quelle: Galeria Kaufhof)

B

42 Gibt es in der Toilette oder im Vorraum Ablageflächen?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

Ablageflächen für zum Beispiel Taschen beim Händewaschen vorhanden sind.

Die Ablageflächen können entweder im Vorraum oder in der Toilette sein.

B

43 Sind in der Toilette Kleiderhaken vorhanden?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

entweder ein großer oder zwei kleine Haken in der Toilette vorhanden sind, damit Kunden sowohl ihre Bekleidung als auch ihre Taschen aufhängen können.

Kategorie 6: Service

Zusatzservice

B

44 Gibt es einen Hol- & Bringservice für Kunden, Bestell- oder Lieferservice für Waren nach Hause?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

mindestens eine der genannten Dienstleistungen – gegebenenfalls auch gegen Aufpreis – angeboten wird.

! Wenn mehrere Dienstleistungen vorhanden sind, gibt es für die Frage keine Zusatzpunkte.

! Bitte klären Sie bei Bedarf mit dem Personal das Dienstleistungsangebot des Geschäfts.

B

45 Gibt es Sitzgelegenheiten oder einen Ruhebereich?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

Sitzgelegenheiten angeboten werden, und diese stabil und sicher sind.

! Optimal ist eine ausreichende Sitzhöhe (nicht zu tief), feste Sitzflächen und Armlehnen, die ein bequemes Hinsetzen und Aufstehen ermöglichen.



Beispiel für einen Ruhebereich
(Quelle: Galeria Kaufhof)

B

46 Gibt es eine Kinderspielecke?

! Bitte beachten Sie

▪ Dieses Kriterium gilt für Geschäfte mit längerer Verweildauer (zum Beispiel Bekleidungsgeschäfte, Warenhäuser). Bei Geschäften mit kürzerer Verweildauer (zum Beispiel Bäcker, Supermärkte, Drogerien) entfällt dieses Kriterium.

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

eine Kinderspielecke vorhanden ist und die Spielecke sowie das Spielzeug in einem guten Zustand sind.

Das Kriterium ist nicht erfüllt, wenn:

von den Spielsachen eine Verletzungsgefahr für Kinder ausgeht.

C

47 Werden im Geschäft Getränke kostenlos angeboten?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

Kunden im Geschäft kostenlos etwas trinken können. Dies kann über einen Wasserspender, eine Kaffeestation oder ein angebotenes Glas Wasser geschehen.

Kategorie 6: Service

Zusatzservice

C

48 Gibt es die Möglichkeit, Einkäufe oder Garderobe aufzubewahren oder einzuschließen?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

Kunden die Möglichkeit haben, ihre mitgebrachten Einkäufe, Taschen oder ihre Garderobe während ihres Einkaufs sicher aufzubewahren.

In größeren Häusern kann dies über Schließfächer, zentrale Warenaufbewahrung, Kundengarderobe etc. erfolgen. In kleineren Geschäften reicht es aus, das Gepäck kurzfristig und sicher an der Kasse hinterlegen zu können.

C

49 Gibt es „Erste Hilfe“-Möglichkeiten im Geschäft?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

das Geschäft über eine „Erste Hilfe“-Ausrüstung verfügt.

Dies können zum Beispiel Notfallapotheke, Defibrillator, Rettungskette, ausgestatteter Sanitätsraum und zu Ersthelfern ausgebildete Mitarbeiter sein.

! Sind die „Erste Hilfe“-Möglichkeiten nicht ersichtlich, fragen Sie bitte bei den Mitarbeitern nach.

A

50 Sind die Einkaufswagen leichtläufig?

! Bitte überprüfen Sie stichprobenartig.

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

die Einkaufswagen keine Mängel wie blockierende Rollen aufweisen. Sie müssen sich ohne großen Kraftaufwand schieben und leicht um Kurven manövrieren lassen.

C

51 Gibt es unterschiedliche Einkaufswagen oder solche, die multifunktional sind?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

Einkaufswagen angeboten werden, die für verschiedene Kundengruppen gedacht sind oder zusätzliche Funktionen haben.

Beispiele:

- Einkaufswagen mit Sitzgelegenheit für Erwachsene,
- Einkaufswagen mit Lupe,
- Einkaufswagen mit kleinem Füllbereich oder Babyschalen,
- Kindereinkaufswagen etc.



Beispiel für einen Multifunktionswagen
(Quelle: EDEKA Unternehmensgruppe
Nordbayern-Sachsen-Thüringen)

Kategorie 6: Service

Zusatzservice

B

52 Gibt es Zusatzinformationen oder Zusatzservices, die den Einkauf erleichtern?

! Bitte bewerten Sie nur Zusatzinformationen und Zusatzleistungen, die von Frage 44 bis 51 noch nicht bewertet wurden.

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

mindestens eine Zusatzinformation oder eine Zusatzdienstleistung angeboten wird.

Zusatzinformationen und -dienste können zum Beispiel folgende Angebote umfassen: Lesehilfe, Kataloge, Kundeninformationsschalter, schriftliche Produkt- oder Pflegeinformationen, Veranstaltungen, Kinderwagen-/ Rollstuhlverleih, Einpackservice, Einkaufsbegleitung, Änderungsservice, Geschenkverpackungsservice, Regenschirmverleih, Bestellungen zur „Ansicht“ nach Hause, Bringservice von Großstückware zum Auto oder zur ÖPNV-Haltestelle, Taxiruf vom Geschäft aus.

! Bitte vermerken Sie die Zusatzinformation in Ihrem Fragebogen.

Sind die Zusatzleistungen nicht kenntlich, erfragen Sie diese bitte bei den Mitarbeitern.

Kategorie 7: Kasse

A

53 Ist der Durchgang an der Kasse mindestens 90 cm breit? (Abteilungs- / Etagenkassen mit mindestens 90 cm Bewegungsfreiheit)

Bitte mit dem Zollstock nachmessen

Kassenbreite: mindestens 90 cm
(Messtoleranz +/- 1 cm)

- Bei Check-out-Kassen (zum Beispiel im Supermarkt) bitte die Durchgangsbreite messen.
- Bei Abteilungs- / Etagenkassen (zum Beispiel im Warenhaus oder Bekleidungsgeschäft) bitte den Bewegungsradius zu angrenzenden Warenständen und Regalen messen.

Kategorie 7: Kasse

B

54 Ist das Kassendisplay für Kunden gut zu erkennen?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

das Kassendisplay und der zu zahlende Betrag gut lesbar sind.

Dies kann über folgende Möglichkeiten geschehen:

- große Kassendisplays
- schwenkbare Kassendisplays



Beispiel für ein gut lesbares Kassendisplay
(Quelle: Galeria Kaufhof)

B

55 Gibt es eine Ablagefläche an und / oder hinter der Kasse?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

Ablageflächen vorhanden sind, zum Beispiel um die Tasche abstellen zu können oder um Ware in Ruhe einpacken zu können.

Die Ablageflächen können sich direkt an oder nahe hinter der Kasse befinden.



Beispiel für eine Ablagefläche an der Kasse
(Quelle: Galeria Kaufhof)

B

56 Ist die Schrift des Kassensbons gut lesbar?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

die Schriftart des Kassensbons gut lesbar ist und die Schriftgröße mindestens 11 Punkt beträgt.

Beispiele für die Schriftgröße:

Dies ist Schriftgröße 9 Punkt

Dies ist Schriftgröße 10 Punkt

Dies ist Schriftgröße 11 Punkt

Dies ist Schriftgröße
12 Punkt

Sonderpunkte

B

57 Gibt es drei weitere Dienstleistungen, die positiv zu bewerten sind und noch nicht genannt wurden?

! Bitte bewerten Sie nur jene drei Dienstleistungen, die noch nicht im Fragebogen beurteilt wurden und eine Bereicherung für die Kunden darstellen.

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

mindestens drei Dienstleistungen angeboten werden, die den Einkauf für alle Kunden angenehmer gestalten und eine Bereicherung darstellen.

Beispiele für Zusatzdienstleistungen sind:

Änderungsservice, Geschenkverpackungsservice, Regenschirmverleih, Bestellungen zur „Ansicht“, Auswahl der Ware zu Hause, Bringservice von Großstückware zum Auto oder zur ÖPNV-Haltestelle, Taxiruf vom Geschäft aus.

! Weitere Dienstleistungsbeispiele siehe Frage 52.

.....

B

58 Gibt es eine Behindertentoilette?

Das Kriterium ist erfüllt, wenn:

das Geschäft eine als solche gekennzeichnete Behindertentoilette anbietet.



Beispiel für eine Behindertentoilette
(Quelle: Galeria Kaufhof)

Für Ihre Notizen

A large, empty rectangular box with a thin orange border, intended for taking notes. The box is positioned below the header 'Für Ihre Notizen' and occupies most of the page's vertical space.