



Ausgezeichnet ✓
Generationenfreundlich

2014 – 2017



Ausgezeichnet 
Generationenfreundlich

FRAGEBOGEN
AUSGABE 2013

MUSTER
Zur Information

Qualitätszeichen „Generationenfreundliches Einkaufen“

Prüfdatum:

Name Prüfer/ -in:

Landesverband:

E-Mail:

Hinweise zum Ausfüllen des Fragebogens

Dieser Fragebogen kann sowohl elektronisch als auch handschriftlich ausgefüllt werden. Zum **elektronischen Ausfüllen** ist die Verwendung von **Adobe Acrobat Reader Version 11** oder neuer erforderlich. Sie können diesen kostenlos herunterladen unter: <http://get.adobe.com/de/reader/>

Drucken Sie sich den Fragebogen für das **handschriftliche Ausfüllen** einfach aus und beachten Sie bitte die folgenden Hinweise dazu:

- Bitte verwenden Sie für das Ausfüllen des Fragebogens einen
 - **blau** oder
 - **schwarz**
 schreibenden **Feinliner, Kugelschreiber oder Filzstift**.
- Markieren Sie Ihre Antworten in den dafür vorgesehenen Feldern bitte mit einem **Kreuz**.

☒	☐
ja	nein
☐	☐
ja	nein
☒	☐
nicht vorhanden	

Angaben zum Unternehmen

Allgemeines

Name	
Straße	
Postleitzahl	
Ort	
Bundesland	

Angaben zum Unternehmen

Betriebsform	
☐	Fachgeschäft
☐	Filialisiertes Fachgeschäft (Non-Food)
☐	Supermarkt
☐	Lebensmitteldiscounter
☐	Kauf- und Warenhaus
☐	SB-Warenhaus / Verbrauchermarkt
☐	Fachmarkt
☐	Sonstiges

Angaben zum Unternehmen

Branche	
☐	Nahrungsmittel, Getränke und Tabakwaren
☐	Textilien, Bekleidung, Schuhe, Lederwaren, Uhren und Schmuck
☐	Möbel, Einrichtungsgegenstände und Hausrat
☐	Elektronische Haushalts- und Unterhaltungsgegenstände
☐	Bau- und Heimwerkerbedarf
☐	Facheinzelhandel mit medizinischen, orthopädischen und kosmetischen Artikeln (z. B. Drogerien)
☐	Bücher, Zeitungen, Zeitschriften und Schreibwaren
☐	Sonstiges

Angaben zum Unternehmen	
Verkaufsfläche	
☐	unter 200 qm
☐	ab 200 qm bis unter 1.000 qm
☐	ab 1.000 qm bis unter 2.500 qm
☐	ab 2.500 qm bis unter 10.000 qm
☐	ab 10.000 qm und mehr
Erste Zertifizierung?	
☐	ja
☐	nein

Nr.	A, B, C	Frage
Kategorie 1: Erreichbarkeit des Geschäfts		
Bewertung der Parkmöglichkeiten (Parkplatz, Tiefgarage, Parkhaus - wenn in Eigenregie geführt)		
☐ Vorhanden und in Eigenregie geführt: Weiter mit Frage 1		
☐ Nicht vorhanden bzw. nicht in Eigenregie geführt: Weiter mit Frage 5		
1	B	Ist die Beschilderung beim Befahren des Parkplatzes gut und eindeutig zu erkennen? (zum Beispiel über Formate, Schriftart, Schriftfarbe, Standort) ☐ ja ☐ nein
2	C	Werden zusätzlich zu den vorhandenen Parkplätzen weitere Sonderparkplätze angeboten? (zum Beispiel breitere Parkplätze für Behinderte, Frauen- oder Familienparkplätze) ☐ ja ☐ nein
Barrierearme und sichere Fußwege vom Parkbereich zum Geschäft (wenn in Eigenregie geführt)		
3	A	Sind die Fußwege vom Parkbereich zum Geschäft sicher und stolperfrei? (zum Beispiel keine Stolperfallen oder Unebenheiten, sondern abgesenkte Bordsteine, helle Wege) ☐ ja ☐ nein
4	B	Sind die Fußwege vom Parkbereich zum Geschäft gut ausgeschildert? (zum Beispiel über Formate, Schriftart, Schriftfarbe, Standort) ☐ ja ☐ nein

Nr. A, B, C Frage

Kategorie 2: Mitarbeiter / Servicequalität

Überprüfen Sie bitte die Kategorie „Mitarbeiter / Servicequalität“ anonym und geben Sie sich erst nach der Überprüfung als Prüfer zu erkennen!

5	B	Werden Sie von Mitarbeitern beachtet?	☐ ja	☐ nein
6	B	Ist immer ein Mitarbeiter leicht aufzufinden?	☐ ja	☐ nein
7	B	Werden Sie auf Wunsch zur Ware begleitet?	☐ ja	☐ nein
8	B	Sind die Erklärungen der Mitarbeiter leicht zu verstehen?	☐ ja	☐ nein
9	B	Haben Sie bei Fragen und Anregungen eine Anlaufstelle im Geschäft? (zum Beispiel persönliches Gespräch vor Ort, Kundentelefon, Meinungsbögen, Internet, Infostand)	☐ ja	☐ nein

Kategorie 3: Eingang zum Geschäft

Sie können sich nun als Prüfer zu erkennen geben.

Barrierearmer Zugang zum Geschäft

10	A	Ist mindestens ein Zugang zum Geschäft ebenerdig? (Beziehungsweise ist eine Rampe, persönliche Hilfe oder eine Klingel zum Überwinden von Hindernissen vorhanden?)	☐ ja	☐ nein
----	---	---	--------------------------------	----------------------------------

Eingangstüren

11	A	Stehen die Eingangstüren offen, öffnen sie sich automatisch beziehungsweise sind sie leicht per Hand zu öffnen?	☐ ja	☐ nein	☐ nicht vorhanden
12	A	Sind die Eingangstüren mindestens 210 cm hoch und 90 cm breit?	☐ ja	☐ nein	☐ nicht vorhanden

Nr.	A, B, C	Frage			
Kategorie 4: Ladengestaltung					
13	B	Ist das Geschäft gut ausgeleuchtet? (das heißt, das Licht ist indirekt angebracht und blendet die Kunden nicht)	☐	☐	
			ja	nein	
14	B	Ist die Hintergrundmusik dezent?	☐	☐	☐
			ja	nein	nicht vorhanden
15	A	Sind die Hauptwege barrierearm und mindestens 90 cm breit (im Wendebereich mindestens 120 cm)?	☐	☐	
			ja	nein	
16	B	Sind die Selbstbedienungsregale maximal 170 cm hoch?	☐	☐	☐
			ja	nein	nicht vorhanden
17	A	Ist der Boden rutschfest?	☐	☐	
			ja	nein	
18	B	Ist der Boden spiegelfrei?	☐	☐	
			ja	nein	
19	A	Sind Niveauunterschiede zwischen Bodenbelägen unter 1 cm (falls vorhanden)?	☐	☐	☐
			ja	nein	nicht vorhanden
20	A	Sind Gefahrenquellen - falls vorhanden - markiert? (zum Beispiel Glastüren, Drehtüren, feuchte Böden)	☐	☐	☐
			ja	nein	nicht vorhanden
21	B	Sind die Wege im Geschäft frei von Hindernissen und gut zugänglich? (es stehen keine Kartons, Warencontainer, Aufbauten und Ähnliches im Weg)	☐	☐	
			ja	nein	
22	A	Sind alle Hauptverkaufsflächen barrierearm zugänglich? (Beziehungsweise ist eine Rampe, persönliche Hilfe oder eine Klingel zum Überwinden von Hindernissen vorhanden?)	☐	☐	
			ja	nein	
23	A	Sind Schilder und Wegweiser gut zu erkennen beziehungsweise leicht auffindbar?	☐	☐	☐
			ja	nein	nicht vorhanden

Nr.	A, B, C	Frage		
Kategorie 4: Ladengestaltung				
Treppen				
☐ Vorhanden: Weiter mit Frage 24				
☐ Nicht vorhanden: Weiter mit Frage 28				
24	A	Sind die erste und die letzte Stufe kontrastreich gekennzeichnet?	☐ ja	☐ nein
25	B	Reicht der Handlauf des Treppengeländers bis zur letzten Treppenstufe?	☐ ja	☐ nein
26	C	Ist ein beidseitiger Handlauf des Treppengeländers vorhanden?	☐ ja	☐ nein
27	B	Ist der Handlauf des Treppengeländers komplett umgreifbar?	☐ ja	☐ nein
Rolltreppen, Fahr- bzw. Rollsteige				
☐ Vorhanden: Weiter mit Frage 28				
☐ Nicht vorhanden: Weiter mit Frage 30				
28	B	Sind Ein- und Austritt von Rolltreppe bzw. Fahrsteig farblich markiert?	☐ ja	☐ nein
29	B	Laufen Rolltreppe bzw. Fahrsteige langsam und ermöglichen sie einen sicheren Ein- und Austritt?	☐ ja	☐ nein

Nr.	A, B, C	Frage		
Kategorie 4: Ladengestaltung				
Aufzüge				
☐ Vorhanden: Weiter mit Frage 30				
☐ Nicht vorhanden: Weiter mit Frage 35				
30	A	Sind Ein- und Ausstieg der Aufzüge kontrastreich gekennzeichnet?	☐ ja	☐ nein
31	B	Sind die Türen der Aufzüge mindestens 90 cm breit und 210 cm hoch?	☐ ja	☐ nein
32	C	Hat der Aufzug mindestens einen Spiegel?	☐ ja	☐ nein
33	B	Sind die Bedienelemente im Aufzug zu ertasten (zum Beispiel über Blindenschrift) oder gibt es eine Sprachausgabe oder eine persönliche Hilfe?	☐ ja	☐ nein
34	B	Gibt es mindestens einen umgreifbaren Handlauf zum Festhalten im Aufzug?	☐ ja	☐ nein

Nr. A, B, C Frage

Kategorie 4: Ladengestaltung**Umkleidekabinen**☐

Vorhanden: Weiter mit Frage 35

☐

Nicht vorhanden: Weiter mit Frage 40

35	A	Haben die Umkleidekabinen mindestens eine Größe von 120 x 120 cm oder von 130 x 110 cm?	☐	☐	
			ja	nein	
36	B	Sind ausgewiesene Rollstuhlfahrerkabinen mindestens 150 x 150 cm groß?	☐	☐	☐
			ja	nein	nicht vorhanden
37	A	Sind in den Kabinen Ablagefläche, Spiegel und Kleiderhaken oder -stangen vorhanden?	☐	☐	
			ja	nein	
38	C	Gibt es einen Zusatzspiegel?	☐	☐	
			ja	nein	
39	C	Ist ein Haltegriff in der Umkleidekabine vorhanden?	☐	☐	
			ja	nein	

Kategorie 5: Sortimentsgestaltung

40	B	Sind Waren- und Produktbereiche gekennzeichnet beziehungsweise schnell auffindbar?	☐ ja	☐ nein	
41	A	Sind die Preise am Regal gut lesbar ausgezeichnet? (kontraststark, bei Grundpreisauszeichnung mindestens 11 Punkt / 0,3 cm, bei Endpreisauszeichnung mindestens 24 Punkt / 0,8 cm)	☐ ja	☐ nein	☐ nicht vorhanden
42	B	Sind die Preise am Produkt und auf sonstigen Schildern überwiegend gut lesbar? (Wenn die Produktauszeichnung durch den Hersteller festgelegt ist, entfällt dieses Kriterium.)	☐ ja	☐ nein	☐ nicht vorhanden
43	C	Kann zwischen verschiedenen Packungs- oder Sortimentsgrößen gewählt werden?	☐ ja	☐ nein	☐ nicht vorhanden

Nr.	A, B, C	Frage		
Kategorie 6: Service				
Kundentoiletten				
		☐	Bewertbar: Weiter mit Frage 44	
		☐	Nicht bewertbar (zum Beispiel in Einkaufscentern oder Einkaufscenter ähnlichen Strukturen): Weiter mit Frage 49	
44	A ☐ B ☐	Ist eine Kundentoilette vorhanden? (Bei einer Verkaufsfläche ab 1.000 qm ist es ein A-Kriterium, bei einer Verkaufsfläche bis unter 1.000 qm ist es ein B-Kriterium.)	☐ ja	☐ nein (weiter mit Frage 49)
45	B	Ist mindestens eine Kundentoilette barrierearm oder multifunktional (zum Beispiel mit Wickelecke)?	☐ ja	☐ nein
46	B	Gibt es eine Behindertentoilette?	☐ ja	☐ nein
47	B	Gibt es in der Toilette oder im Vorraum Ablageflächen?	☐ ja	☐ nein
48	B	Sind in der Toilette Kleiderhaken vorhanden? (entweder ein großer oder zwei kleine Haken)	☐ ja	☐ nein

Nr. A, B, C Frage

Kategorie 6: Service**Zusatzservice**

Sind die Zusatzleistungen nicht erkenntlich, erfragen Sie bitte bei dem autorisierten Ansprechpartner / Inhaber, ob welche angeboten werden.

49	B	Gibt es einen Hol- und Bringservice für Kunden, Bestell- oder Lieferservice für Ware nach Hause? (mindestens eine Dienstleistung muss vorhanden sein)	☐ ja	☐ nein	
50	B	Gibt es eine Sitzgelegenheit oder einen Ruhebereich?	☐ ja	☐ nein	
51	B	Gibt es eine Kinderspielecke?	☐ ja	☐ nein	
52	C	Gibt es eine Wickelmöglichkeit für Kinder?	☐ ja	☐ nein	
53	C	Werden im Geschäft Getränke kostenlos angeboten?	☐ ja	☐ nein	
54	C	Gibt es die Möglichkeit, Einkäufe oder Garderobe aufzubewahren oder einzuschließen?	☐ ja	☐ nein	
55	C	Gibt es „Erste Hilfe“-Möglichkeiten im Geschäft? (zum Beispiel Notfallapotheke, Defibrillator, Rettungskette, ausgestatteter Sanitätsraum, zu Ersthelfern ausgebildete Mitarbeiter)	☐ ja	☐ nein	
56	A	Sind die Einkaufswagen leichtläufig?	☐ ja	☐ nein	☐ nicht vorhanden
57	C	Gibt es unterschiedliche Einkaufswagen oder solche, die multifunktional sind? (zum Beispiel Einkaufswagen mit Sitzgelegenheit für Erwachsene, Einkaufswagen mit Lupe oder mit kleinem Füllbereich oder mit Babyschalen, Kinder-einkaufswagen)	☐ ja	☐ nein	☐ nicht vorhanden
58	B	Gibt es Zusatzinformationen oder Zusatzservices, die den Einkauf erleichtern? Wenn ja, welche? (zum Beispiel Einpackservice, Kataloge, schriftliche Produkt- oder Pflegeinformationen, Kundeninformationsschalter, Einkaufsbegleitung)	☐ ja	☐ nein	

Nr.	A, B, C	Frage		
Kategorie 7: Kasse				
59	A	Ist der Durchgang an der Kasse mindestens 90 cm breit? (Abteilungs- / Etagenkasen mindestens 90 cm Bewegungsfreiheit)	☐ ja	☐ nein
60	B	Ist ein Kassendisplay vorhanden und für Kunden gut zu lesen?	☐ ja	☐ nein
61	B	Gibt es eine Ablagefläche an und / oder hinter der Kasse?	☐ ja	☐ nein
62	B	Ist die Schrift des Kassenbons gut lesbar? (Schriftgröße mindestens 11 Punkt)	☐ ja	☐ nein
Sonderpunkte				
<i>Die Sonderpunkte werden zur Gesamtpunktzahl addiert.</i> <i>Die Sonderpunkte können das Prüfergebnis nur verbessern, nicht verschlechtern.</i>				
63	B	Gibt es drei weitere Dienstleistungen, die positiv zu bewerten sind und noch nicht genannt wurden? Wenn ja, welche drei Dienstleistungen sind das?	☐ ja	☐ nein

Abschlussbewertung und Empfehlung

Rücksendung	
Art des Fragebogens	
Elektronisch ausgefüllte PDF	Handschriftlich ausgefüllter Fragebogen
Bitte senden Sie die ausgefüllte und abgespeicherte PDF-Datei als Anhang an folgende E-Mail-Adresse :	Bitte schicken Sie den handschriftlich ausgefüllten Fragebogen im Original per Post an:
gfe@hde.de	Zentrale GFE-Auswertung Salzstraße 1 09113 Chemnitz

Impressum

Herausgeber:

Handelsverband Deutschland (HDE)

Am Weidendamm 1a, 10117 Berlin

Tel: 030/72 62 50 - 0 / Fax: 030/72 62 50 - 99

hde@einzelhandel.de

Redaktion:

Wilfried Malcher

© Handelsverband Deutschland (HDE) Berlin 2013

MUSTER
zur Information

Qualitätszeichen „Generationenfreundliches Einkaufen“



Beispiele für Zusatzdienstleistungen / Zusatzinformationen

- Lesehilfe / Lupe
- Kataloge
- Kundeninfoschalter
- Servicepunkte
- Produkt- und Pflegeinfos
- Kundenveranstaltungen
- Kinderwagenverleih
- Rollstuhlverleih
- Einpackservice
- Einkaufsbegleitung
- Änderungsservice
- Geschenkverpackungen
- Regenschirmverleih
- Auswahlen (Ware zur Ansicht/Probe)
- Bringservice / Lieferung nach Hause oder ins Geschäft
- Begleitservice zum Auto / öffentlichen Verkehrsmitteln / Rolltreppe
- Kostenloser Taxiruf
- Kinderbetreuung
- Erstattung der Parkgebühren (teilweise)
- Rücknahme von Altbatterien
- Getränkeservice: Wasser oder Kaffee
- Annahme von Reparaturen
- Ersatzgeräte / Leihgeräte
- Geschenkgutscheine
- Second-Hand-Handel
- Spieledemo
- Erste-Hilfe durch ausgebildete Mitarbeiter gewährleistet
- Schmuckreinigung
- Kinder-Fußmess-Pass
- Modeschauen
- Kundenpräsente
- Geld-Zurück-Garantie
- Zusammenarbeit mit Orthopäden
- Vereinsbetreuung
- Fuß- und Schuhanalysen
- Schminkschule
- Kundenklingel
- Wickelraum
- Seniorenprodukte



Ausgezeichnet ✓
Generationenfreundlich

Zertifikat für „Generationen- freundliches Einkaufen“

verleiht

das Qualitätszeichen
„Ausgezeichnet Generationenfreundlich“.

Das Unternehmen erfüllt die Kriterien für
„Generationenfreundliches Einkaufen“.

Die Prüfung erfolgte durch zertifizierte
Prüferinnen und Prüfer.

Das Zertifikat wird für die Dauer von drei Jahren vergeben.

Für

A handwritten signature in blue ink on a light yellow background.

Zahlen GFE Stand August 2015:

„Beginn Ende 2010 / Anfang 2011“

126 Einzelhandelsgeschäfte in OWL

(ca. 40 Geschäfte bereits „re-zertifiziert“ – Keine Doppelzählung)

- 10 x Stadt Bielefeld
- 25 x Kreis Gütersloh (davon 3 x Stadt Gütersloh)
- 18 x Kreis Minden Lübbecke (davon 5 x Stadt Minden)
- 18 x Kreis Herford (davon 6 x Stadt Herford)
- 37 x Kreise Paderborn und Höxter (davon 8 x Stadt Paderborn)
- 18 x Kreis Lippe (davon 6 x Stadt Detmold)

Bundesweit ca. 7.500 Einzelhandelsgeschäfte inkl. Center

Stadt**Bielefeld**

Klötzer (II)	Bielefeld
Galeria Kaufhof	Bielefeld
Grünewälder Damenmoden	Bielefeld
Edeka Niehoff (II)	Bielefeld
Porta Möbel (II)	Bielefeld
Rewe Regiemarkt	Bielefeld SE
Grünewälder Damenmoden	Bielefeld Altstadt
Rewe Center - BI-Babenh.	Bielefeld
Marktkauf Art.-Ladeb.-Str.	Bielefeld
Optik Renken	Bielefeld