



## Seniorenfreundliche Handwerkerleistungen

Ältere Menschen wünschen, möglichst lange selbstständig und selbst bestimmt in ihrer bisherigen Wohnung und in der heimischen Wohnumgebung zu leben. Dazu gehört eine den altersbedingt veränderten Bedürfnissen der Bewohner angepasste eigene Wohnung. Örtliche Handwerksbetriebe können durch ihre handwerklichen Dienstleistungen wesentlich zur Wohnverbesserung beitragen.

Handwerker vor Ort sind bekannt, zuverlässig, schnell erreichbar und qualitätsbewusst.

### Beim Umgang mit älteren Kunden sollten Sie:

- Die älteren Menschen mit ihren Problemen respektieren
- Den älteren Menschen den Arbeitsumfang und den Arbeitsablauf gründlich erklären
- Die Kostenvoranschläge transparent, übersichtlich und nachvollziehbar gestalten
- Die Kostenvoranschläge einhalten
- Die vereinbarten Termine pünktlich und zuverlässig einhalten
- Bei den Vor- und Nachbereitungen behilflich sein
- Die Arbeitsstelle sauber und ordentlich verlassen
- Angebote, Auftragsbestätigungen und Rechnungen verständlich und in gut lesbarer Schrift (Arial 12) ausdrucken
- Teilnahme des Betriebsinhabers oder eines Mitarbeiters des Betriebes an den Schulungsmaßnahmen.
- Weitergabe und Vermittlung der in der Schulung erworbenen Kenntnisse an die Mitarbeiter, die nicht an der Schulung teilgenommen haben
- Einhaltung der im Fragebogenkatalog „Handwerk - Handel“ zugesagten Eigenschaften des Betriebes
- Zusammenarbeit bei der Qualitätskontrolle über die Laufzeit der Zertifizierung.
- Nach Fertigstellung des Auftrages mit der Rechnung Übergabe des Fragebogens zur Qualitätskontrolle an den KSR mit Freiumschlag

Januar 2011

Vorsitzende Kreisseniorerrat Landkreis Rastatt Marianne Fischer, Birkenweg 5, 76467 Bietigheim,  
Tel. 07245 938263 Fax: 07245 938265 E-Mail: [marianne.fischer@kreisseniorerrat-rastatt.org](mailto:marianne.fischer@kreisseniorerrat-rastatt.org)  
[www.kreisseniorerrat-rastatt.org](http://www.kreisseniorerrat-rastatt.org)