

**Gesundheit** | Seniorenhilfe



# Einkaufsfallen auf der Spur

Einkaufen gestaltet sich für alte Menschen nicht immer problemlos. Sie werden oft nicht bedient, die Zugänge sind für Rollstühle ungeeignet und Toiletten manchmal unauffindbar. TerzScouts suchen solche Mängel und helfen beim Beseitigen

**E**s ist 9.30 Uhr, kalt und es nieselt leicht. Eingehüllt in eine dicke Winterjacke steht der 70-jährige Beda Blattmer vor dem Media Markt in Winterthur ZH und entdeckt sogleich ein Manko des Einkaufszentrums: «Nirgends kann man sich in der Mall vor den Läden hinsetzen und sich im Warmen etwas ausruhen oder einen Kaffee trinken», sagt er. Denn: Er muss eine halbe Stunde warten – im Stehen. Das Geschäft seiner Wünsche öffnet erst um zehn. Immerhin: «Die Toiletten sind vorbildlich gekennzeichnet und sofort zu entdecken.»

Der ehemalige Staatsanwalt, der sich,

wie er sagt, überhaupt nicht wie 70 fühlt, prüft seit zwei Jahren als TerzScout im Auftrag der TerzStiftung (siehe Box) Läden, Dienstleistungen oder Produkte auf ihre Senioren-tauglichkeit. «Ich bewerte das Ganze als sehr sinnvoll», erklärt er einem seine Motivationsgründe, sich bei der TerzStiftung zu engagieren. «Und ich bleibe geistig beweglich.»

Normalerweise geht Blattmer wie ein Kunde in einen Laden und untersucht diesen anhand einer Liste. «Da sehe ich mir zum Beispiel an, ob die Gänge zwischen den Gestellen auch für einen Rollstuhl oder Rol-

lator breit genug sind und ob die Produkte gross genug angeschrieben sind.» Etwas, was im Media Markt vorbildlich ist. Da könnten glatt zwei Rollstühle oder Kinderwagen kreuzen. Wichtig ist den TerzScouts jeweils auch, wo die Toiletten sind, ob diese gut angeschrieben sind und ob es irgendwo so was wie eine Ruhezone gibt.

Die TerzScouts haben zum Beispiel auch bei der Migros drei neue Einkaufszentren nach Kriterien Ergonomie, Breite der Gänge, Licht, Schriftgrössen, Akustik, Gangbreite, Beschriftungen oder Stauraum um die Kassen getestet. «Wir konnten den Architekten viele Verbesserungsvorschläge unterbreiten», erzählt René Künzli, Gründer und

Präsident der TerzStiftung. Auch die Swisscom hat drei ihrer Shops auf Barrierefreiheit und Beratungsqualität überprüfen lassen und Verbesserungsvorschläge umgesetzt.

Hier beim Media Markt hat es der Rentner auf die Beratung in der Computerabteilung abgesehen. «Werde ich da ernst genommen und gehen die Verkäufer auch auf so alte Kläuse wie mich ein?», fragt der grauhaarige Winterthurer lachend. Er ist ein Fan aller technischen Gimmicks wie iPhone oder Computer und kennt sich daher auch gut aus. Er möchte sich konkret zum Thema Tablet-Computer beraten lassen und hat dazu einige Fragen vorbereitet, um den Verkäufer auch zu fordern.

Doch zuerst muss er die Abteilung finden. Sie ist im zweiten Stock untergebracht, aber das kann der unbedarfte Kunde nicht wissen. «Die Orientierung ist schlecht», merkt deshalb Blattmer an. Ein Schild, dass es einen zweiten Stock gibt, wäre nicht schlecht. «Immerhin hat es einen Lift.» Ein Problem, das erkannt ist, wie Nadine Nageler, Leiterin Organisation erklärt: «Wir planen im nächsten Jahr einige Veränderungen, um die Orientierung im Markt zu optimieren.»

Oben angekommen, steuert Blattmer zielstrebig die Computerabteilung an, schaut sich das Wunsch-iPad an, streicht etwas bewusst unbeholfen über den Touchscreen und will es nun wissen. Wie

gut berät ihn, den älteren Herrn, der anwesende Verkäufer? «Sehr gut», lobt Blattmer. Selbst Fragen wie «kann ich damit auch drucken» oder «wie erstelle ich eine Excel-Tabelle», brachten den geduldigen Verkäufer nicht aus der Ruhe. «Für mich ist es kein Unterschied, ob der Kunde 20 oder 70 ist», sagt auf Nachfrage Raphael Bühler, Teamleiter Neue Medien. Das ist gut, immerhin schätzt Nadine Nageler, sind in dem Multimedia-Geschäft 15 bis 20 Prozent der Kunden im Pensionsalter.

Verschmitzt grinsend fügt Bühler an: «Das Ziel ist, etwas zu verkaufen und dazu erkläre ich neue Geräte gerne auch etwas ausführlicher.» Das schätzt Beda Blattmer sehr: «Die Beratung war kompetent und ich hatte nicht das Gefühl, Herr Bühler müsse sich zusammenreissen, um mich zu bedienen.» Es gebe schon Verkäufer, die speisen Senioren relativ schnell ab, da sie der Ansicht sind, sie wollen eh nur die Zeit totschiessen. Aber als Beschäftigungsprogramm für gelangweilte Rentner will René Künzli sein Programm auf keinen Fall verstehen: «Es ist eine zukunftsgerichtete Form der konstruktiv-kritischen Marktforschung und Produktentwicklung. Aber sicher keine Beschäftigungstherapie.»

Ein Handicap fand Blattmer doch noch: Um von der Haltestelle des öffentlichen Verkehrs zum Eingang des Zentrums zu gelangen, führt der einzige Zu-

gang über eine Treppe mit 13 Stufen. Eine Rampe für Rollstuhlfahrer oder Kinderwagen gibt es nicht. «Das ist ganz schlecht», so Blattmer. Denn die Alternative führt um ein Nachbarhaus herum über eine schmale Parkplatzzufahrt ohne Trottoir. «Und das ist gefährlich.» Auch dieses Manko kennt Nadine Nageler. «Wir haben dies dem Hausbesitzer gemeldet, und die Aufhebung dieses Mangels ist in Planung.» Die TerzScouts bleiben dran ...

Thomas Vogel

## Die TerzStiftung

«Der Generationenwandel ist für mich die zentrale Herausforderung der Zukunft», erklärt René Künzli, Präsident und Gründer der TerzStiftung: Ältere Menschen sollen mit der Pensionierung nicht einfach sozial entsorgt werden, sondern weiter in der Gesellschaft integriert bleiben und Aufgaben übernehmen, die sie mit Freude ausführen. «Das steigert die Lebensqualität der älteren Menschen und entlastet die jüngeren», sagt er. Denn Menschen, die gebraucht werden, sind nachweislich weniger krank. Deshalb riefen er und seine Frau Silvia die TerzStiftung ins Leben, mit der sie einen Beitrag leisten wollen, dass dieser Wandel von «jünger» zu «älter» generationenverträglich vollzogen werden kann. «Denn», so Künzli, «was älteren Menschen nützt, kann jüngeren Menschen nicht schaden.» [www.terzstiftung.ch](http://www.terzstiftung.ch)



**Nimmt der junge Verkäufer in der Computerabteilung den «alten Klaus» ernst?  
Sind die Gänge breit genug für einen Rollstuhl? Die Waren gross genug angeschrieben?  
Beda Blattmer (70) testet Einkaufszentren auf ihre Senioren-tauglichkeit**