

Zeitschrift: Schauplatz Spitex : Zeitschrift der kantonalen Spitex Verbände Zürich, Aargau, Glarus, Graubünden, Luzern, Schaffhausen, St. Gallen, Thurgau

Herausgeber: Spitex Verband Kanton Zürich

Band: - (2011)

Heft: 3: Freiwillig engagiert

Artikel: Einsatz für Altersanliegen

Autor: Meier, Karin

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-821852>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 30.03.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Einsatz für Altersanliegen

Zu kleine Buchstaben, zu lange Wege oder ganz einfach das falsche Produkt im Angebot: So lauten einige der Rückmeldungen von Seniorinnen und Senioren, die als Testpersonen im Einsatz sind. Losgeschickt werden sie von der Terzstiftung – und zwar immer öfter, denn viele Unternehmen haben das Potenzial der älteren Kundschaft erkannt.

Karin Meier // Eine neue Vision des Alterns schaffen: Das ist das Ziel der in Berlingen am Bodensee domizilierten Terzstiftung. Sie wurde 2007 von Silvia und René Künzli gegründet und zählt inzwischen 6500 Gönnerinnen und Gönner. Mit Interessenvertretung, einem Magazin und einem Service-Center fördert und unterstützt die Stiftung die Selbständigkeit von Menschen im Alter.

Auch das Angebot von sogenannten Terz-Scouts soll letztlich einer altersgerechteren Schweiz dienen. Denn die Erfahrungen und Erkenntnisse dieser Testpersonen fliessen in die Angebotsgestaltung von Produkten und Dienstleistungen ein. Die Stiftung strebt aber keine reinen Senioren-Produkte an, wie Walter Wenk (62), Leiter der Terz-Scouts, betont: «Unser Credo lautet vielmehr: Was alten Menschen nützt, kann jüngeren nicht schaden.» Die steigende Nachfrage nach Terz-Scouts oder Mystery-Shoppers, wie sie andernorts genannt werden, veranlasste den frühpensionierten Walter Wenk die Leitung der ca. 250 Scouts zu übernehmen. Seither arbeitet er in einem 60%-Pensum ehrenamtlich für die Terzstiftung.

Vor jedem Einsatz lädt er die Scouts zu einem Briefing ein, in dem er sie darüber instruiert, was sie

genau testen sollen. Am Ende der Einsätze folgen eine Schlussbesprechung und, zu einem späteren Zeitpunkt, eine Demonstration der Resultate mit kleinem Apéro. Für Walter Wenk ist dies eine gute Gelegenheit zur Beziehungspflege, für die Testpersonen ist es der Lohn. Denn sie verdienen ausser einer Fallpauschale von 100 Franken und einer Spesenentschädigung nichts. Ihre Motivation sei denn auch nicht finanzieller Natur, erklärt der Leiter der Terz-Scouts: «Es sind engagierte, überdurchschnittlich gebildete Menschen, die sich nach der Pensionierung für Altersanliegen einsetzen wollen.»

Mit dem Erreichen des Pensionsalters allein ist es für die Scouts allerdings nicht immer getan: Für spezielle Einsätze müssen sie zusätzliche Kriterien erfüllen und etwa eine Hör-, Geh- oder Sehbehinderung aufweisen. «Wir schummeln nicht. Soll beispielsweise eine komplizierte Medikamenteneinnahme getestet werden, so berücksichtigen wir nur Personen, die dies aus ihrem Alltag kennen», sagt Walter Wenk.

Keine Sitzgelegenheiten

Schwärmen die Terz-Scouts aus, müssen die auftraggebenden Firmen schon mal mit Überraschungen rechnen. So erhielt ein Grossverteiler die Rückmeldung, Auswahl und Erreichbarkeit der Produkte gäben grundsätzlich keinen Anlass zur Beanstandung. Mängel hätten die Testpersonen aber an anderer Stelle konstatiert: Der Gang durch die vielen Gestelle auf grosser Verkaufsfläche mache müde. So müde, dass kurze Pausen nötig wären, aber wegen fehlender Sitzgelegenheiten nicht möglich seien.

Wenig Gefallen fanden die Terz-Scouts ausserdem am Kleingedruckten auf den Verpackungen, das nicht immer einfach zu lesen ist. Und an Grosspa-



Walter Wenk, Leiter der Terz-Scouts und früherer Direktionsmitglied einer Bank, weiss: Ältere Menschen wünschen anspruchsvolle Produkte und nicht einfach «idiotensichere».

Bild: Karin Meier

«Unser Credo lautet: Was alten Menschen nützt, kann jüngeren nicht schaden.»

ckungen, die nicht auf Kleinhaushalte ausgerichtet sind. Der Grossverteiler ist mit der Zusammenarbeit so zufrieden, dass bereits weitere Projekte daraus resultierten – beispielsweise ein Test, ob die Nachmittagsflaute in Restaurants mit speziellen Spielanlässen für Seniorinnen und Senioren ausgefüllt werden könnte, und ein Workshop mit Marketing-Fachleuten zu Produkten und Verpackungen, die für ältere Menschen geeignet sind.

Drei Alters-Kategorien

Gestaunt hat auch ein Telekommunikationsanbieter. Nach einer Schulung des Verkaufspersonals liess er prüfen, ob die Verkäuferinnen und Verkäufer die eigens für Senioren entwickelten Handys mit grossen Tasten der älteren Kundschaft auch tatsächlich anbieten. Das taten sie selten, wie die Scouts bei ihren Testkäufen feststellten. Und falls doch, folgte von den Testpersonen gleich eine zweite Rückmeldung: Die «Senioren-Handys» fielen bei ihnen durch. «Viele ältere Menschen sind dank ihren Enkelkindern auf dem neusten Stand der Technik und wissen iPhone und Skype zu nutzen. Sie wünschen sich dementsprechend anspruchsvolle Produkte, keine idiotensicheren», begründet Wenk die Einschätzung der Testkäufer. Denn etwas würden ältere Menschen überhaupt nicht mögen: In einen einzigen grossen Topf geworfen zu werden, fügt er hinzu.

In der Terzstiftung geht man denn auch von drei Alters-Kategorien aus: Den aktiven Seniorinnen und Senioren im Alter von 50 bis 65 Jahren, den immer noch aktiven 65- bis 80-Jährigen und den noch älteren Menschen mit spürbarem Abbau und einsetzendem Pflegebedarf. Mit dem Scout-Projekt sollen die Bedürfnisse dieser drei Gruppen der Wirtschaft zugänglich gemacht werden.

Alltagstaugliches System

Positive Rückmeldungen von den Terz-Scouts gab es für das Angebot der Online-Versandapotheke Zur Rose. Die gelieferten Medikamente sind nach Einnahmezeitpunkt sortiert in Sachets abgepackt, die morgens, mittags und abends aus einer Spenderbox gezogen werden können. Damit soll erreicht werden, dass die Medikamente zum richtigen Zeitpunkt eingenommen werden und korrekt zusammengesetzt sind, was gerade in Fällen, in denen Tabletten verkleinert werden müssen, mit zunehmendem Alter schwierig wird. «Überzeugt hat die Scouts, die ihre eigenen Rezepte einsandten, die grosse Alltagstauglichkeit des neuen Systems», fasst Walter Wenk zusammen. Auch hier liegt ein Nachfolgeprojekt vor: Die Versandapotheke ist daran, ein App (engl. application/Anwendungsprogramm) fürs iPhone zu entwickeln, das eine Erinnerung für die Einnahme der Medikamente und für die Nachbestellung auslöst.



Bild: Lena Sorg, Stadtanzeiger Winterthur

Überhaupt kommt bei den Terz-Scouts keine Langeweile auf. Als Nächstes werden sie für Fussverkehr Schweiz, den Dachverband der Fussgängerinnen und Fussgänger, im Einsatz sein. Im Rahmen einer Kampagne mit Emil Steinberger als Aushängeschild werden sie in ausgewählten Städten die Fussgänger-Querung prüfen: Sind die Grünphasen ausreichend lang, so dass auch ältere Menschen gut die Strasse überqueren können? Braucht es vielleicht eine Mittelinsel? Ist die Sicht für Fussgänger ausreichend?

Die Terzstiftung ist aber auch daran, zwei Labels einzuführen. Mit dem einen sollen Firmen, die mit den Scouts regelmässig als Resonanzgruppen arbeiten, zertifiziert werden. Ein weiteres Label soll für Produkte verliehen werden, die von Terz-Scouts geprüft und für gut befunden wurden. Der erste Interessent steht schon vor der Tür: Es ist die Firma Dyson mit ihrem Staubsauger DC26 City – trotz der (noch) zu kleinen Schrift in der Gebrauchsanweisung.

Terz-Scouts testen die Altstadt von Winterthur: Entsprechen die Fahrpläne den Bedürfnissen der älteren Generation?