

GERO - KOMPETENZCENTER FIR DEN ALTER

Projet d'établissement

gero
KOMPETENZCENTER
FIR DEN ALTER

Inhaltsverzeichnis	Seite
1. Administrative Daten & allgemeine Informationen	1
1.1 Beschreibung der Organisation GERO - Kompetenzzentrum für den Alter	1
1.2 Beschreibung der Ziele und der Zielgruppe von GERO	2
1.2.1 geroAKTIV	2
1.2.2 geroPRO	2
1.2.3 geroRESEARCH	3
1.3 GERO - Leitbild	3
2. Die Bedingungen für die Anmeldung und Stornierung bei Aktivitäten, Veranstaltungen oder Seminaren	5
2.1. Teilnahmebedingungen für die Kurse und Veranstaltungen von geroAKTIV	5
2.1.1. Nichtteilnahme und Stornierung	5
2.2. Teilnahmebedingungen für die Seminare von geroPRO	5
2.2.1. Gebühren bei Stornierungen und Abwesenheit	5
3. Die Ziele von GERO für die kommenden Jahre	6
4. Die konkreten Maßnahmen von GERO	6
5. Kommunikation und Informationsvermittlung	8
6. Die Abwicklung von Beschwerden, die von Besuchern, Teilnehmern oder anderen eingereicht werden	9
6.1 Modalitäten für die Einreichung einer Beschwerde	9
6.2 Bearbeitung von Beschwerden	9
6.3 Feedback und kontinuierliche Verbesserung	9

Kaart60+ Mitglied bei GERO werden:

GERO asbl ist im Rahmen einer Konvention mit dem Familienministerium tätig ist. Seine Mission ist durch diese Partnerschaft klar definiert. Personen über 60 Jahre sowie Fachkräfte aus der Altenpflege können an den von GERO angebotenen Aktivitäten oder Schulungen teilnehmen. Für Senior*innen ist es auch möglich, für nur 12 Euro pro Jahr Mitglied der KAART60+ zu werden. Dies ermöglicht es Menschen ab 60, beständig auf dem Laufenden zu bleiben und das Magazin geroAKTIV zu beziehen. Darüber hinaus bietet die KAART60+ ihren Mitgliedern zahlreiche Vorteile, nicht nur finanzieller Natur, bei Geschäftspartnern, die die Werte und Ziele von GERO teilen. Diese Initiative soll Menschen im Ruhestand auch dazu ermutigen, soziale Kontakte zu knüpfen und in vielen Hinsichten aktiv zu bleiben. Durch die Mitgliedschaft der KAART60+ unterstützen die Senior*innen den Auftrag von GERO und ermöglichen es dem gemeinnützigen Verein durch ihren finanziellen Beitrag, in neue Projekte zu investieren, die auf ältere Menschen und ihre Anliegen ausgerichtet sind.



1 Person
12 € / Jahr



Paare
15 € / Jahr

Besichtigungen



Vorträge



Spektakel



Konzerte



1. Administrative Daten & allgemeine Informationen



T. 36 04 78 -1

www.gero.lu

Öffnungszeiten: Montag-Freitag, 8h00 - 17h00

Adresse: 20, rue de Contern, L-5955 Itzig

Nummer der Zulassung : PA/12/09/008

Ministerialerlass des Bildungsministeriums vom 14. April über die Zulassung des gemeinnützigen asbl GERO - Kompetenzzentrum für den Alter als Veranstalter von Kursen zur beruflichen Weiterbildung.

Zulassung des Forschungsministeriums, das die Förderfähigkeit durch den Fonds national de la Recherche festlegt

R.C.S. Luxemburg F4387

1.1 Beschreibung der Organisation GERO - Kompetenzzentrum für den Alter

GERO wurde vor 35 Jahren (damals unter der Bezeichnung RBS – Center für Altersfragen) auf Initiative des Familienministeriums gegründet und unterhält auch heute noch enge Beziehungen zu diesem wichtigen Partner. Die Umbenennung in GERO – Kompetenzzentrum für den Alter unterstreicht den Willen, sich stärker an innovativen Ansätzen zu beteiligen, die das Leben der Senior*innen in Luxemburg positiv beeinflussen. Wie alle gemeinnützigen Vereine wird auch GERO von einem Verwaltungsrat geleitet und kann stolz darauf sein, aktive Mitglieder, die sich für die Thematik des Alterns interessieren, in diesem Gremium zu haben.

Die Veranstaltungen, Projekte und Veröffentlichungen von GERO richten sich an Personen über 60 Jahre sowie an alle, die sich für das Thema des erfolgreichen Alterns interessieren, sowohl auf persönlicher als auch auf beruflicher Ebene. Der Ansatz unserer Initiativen ist innovativ, partizipativ und vielfältig. Ziel ist es, auf dem neuesten Stand des Wissens zum Thema Altern zu bleiben, insbesondere dank unserer internationalen Kooperationspartner. GERO möchte, dass dieses Wissen für alle Menschen verständlich und zugänglich ist.

GERO ist abgeleitet vom Begriff Gerontologie, der Wissenschaft vom Altern. Das Altern in all seinen Facetten steht im Mittelpunkt der drei Hauptbereiche des gemeinnützigen Vereins: geroAKTIV, geroPRO und geroRESEARCH. Projekte rund um das Thema Alter gewinnen immer mehr an Bedeutung und werden durch die Zusammenarbeit des multidisziplinären Teams von GERO mit professionellen Partnern und ehrenamtlichen Senior*innen realisiert. Akzeptanz und Toleranz sind die Leitprinzipien des Vereins, zusammen mit der Arbeit vor Ort mit den Senior*innen sowie einem wissenschaftlich fundierten Ansatz.

1.2 Beschreibung der Ziele und der Zielgruppe von GERO

Jede Abteilung richtet sich an unterschiedliche Zielgruppen und erfüllt spezifische Zielsetzungen. Das zentrale und allen drei Abteilungen gemeinsame Ziel bleibt die Sensibilisierung und Verbesserung des Wissens über das Altern in der breiten Öffentlichkeit.

1.2.1 geroAKTIV

Die Lebenspläne, Wünsche und Erwartungen älterer Menschen sind so vielfältig wie die Chancen und Herausforderungen, denen sie sich in einer sich ständig wandelnden Gesellschaft gegenübersehen. geroAKTIV versteht sich als lebendige Plattform für Lernen, aktive Teilnahme und Austausch, die auch für die Entwicklung neuer Ideen und die Umsetzung innovativer Projekte auf nationaler und internationaler Ebene offen ist.

Neue Horizonte entdecken, Kontakte knüpfen, sich weiterbilden, seine Freizeit aktiv gestalten, seine Fähigkeiten teilen, sich ehrenamtlich engagieren - all dies wird durch das von geroAKTIV entwickelte Programm an Aktivitäten und Veranstaltungen ermöglicht.

Schwerpunkte:

Informationen und Angebote zum selbstbestimmten Altern

- Organisation von Veranstaltungen und Kursen mit Zielrichtung Lifelong Learning
- Prävention und Gesundheitsförderung
- Interkulturelle und generationsübergreifende Projekte
- Ausbildung und Begleitung von qualifizierten Ehrenamtlichen
- Aktive Partnerschaft in europäischen Projekten
- Herausgabe des Magazins geroAKTIV und des Newsletters
- Förderung und Verwaltung der "Kaat60+"
- Vorbereitung auf den Ruhestand

1.2.2 geroPRO

Basierend auf dem Prinzip des lebenslangen Lernens bietet das Bildungsinstitut geroPRO Organisationen, Mitarbeiter*innen und Führungskräften im ambulanten und stationären Pflege- und Betreuungssektor eine Reihe von praxisorientierten Weiterbildungen. Das Fortbildungsangebot ist auf die Nachfrage aus der Praxis abgestimmt und in fünf Themenbereiche gegliedert:

- Pflege, Betreuung und Therapie
- Management - Führung
- Persönliche Kompetenzen
- Gesundheit und Sicherheit am Arbeitsplatz
- Hauswirtschaft

In Zusammenarbeit mit der Abteilung geroRESEARCH, dem Familienministerium und anderen Akteuren aus dem Bereich der Altenhilfe und -pflege wird das GERO-Weiterbildungsangebot kontinuierlich aktualisiert.

geroPRO und COPAS führen regelmäßig Umfragen im Luxemburger Pflegesektor durch, um sich an die sich ständig ändernden Anforderungen vor Ort anzupassen. So versucht geroPRO, den Bedürfnissen durch das Angebot neuer Schulungen gerecht zu werden. Diese Schulungen, die inhouse oder in den Räumlichkeiten von GERO durchgeführt werden, können an die Bedürfnisse der Organisationen und Einrichtungen angepasst werden.

Ein Teil der Fortbildungen wird im Rahmen des neuen Gesetzes vom 1. März 2024 über die Qualität von Dienstleistungen für ältere Menschen anerkannt. Beispiele hierfür sind die fünf Module der „psycho-geriatrischen Fortbildung“ oder auch die Weiterbildung zum „Hygienereferenten“. Eine bestimmte Anzahl von Mitarbeiter*innen wird offiziell zur Teilnahme an diesen Fortbildungen verpflichtet.

Außerhalb des Pflege- und Betreuungssektors richtet sich das Programm von geroPRO an jede Organisation, die ihre Mitarbeitenden im Umgang mit älteren Menschen schulen oder sensibilisieren möchte. Darüber hinaus spielt diese Abteilung eine Rolle bei der Aufklärung der breiten Gesellschaft zu Fragen des Alterns.

1.2.3 geroRESEARCH

Die rasante Entwicklung unserer Gesellschaft führt zu Forderungen nach Forschung, Wissenserwerb und innovativen Lösungen. Die Erforschung, Ausarbeitung und Gestaltung von Maßnahmen für die zweite Lebenshälfte sind daher die Schwerpunkte von geroRESEARCH.

geroRESEARCH:

- unterstützt selbstbestimmtes Altern in den Bereichen Diversität, Individualität, Digitalisierung und Gesundheit innerhalb einer sich schnell verändernden Gesellschaft.
- arbeitet an der Schnittstelle zwischen Forschung und Praxis, indem es mit akademischen Partnern und Akteuren aus der Praxis zusammenarbeitet. Dieser Ansatz ermöglicht die Entwicklung und Erprobung neuer Konzepte, Methoden und Interventionen.
- basiert auf einem interdisziplinären und multiperspektivischen Ansatz mit dem Ziel der Anwendung von Forschungsergebnissen in der realen Praxis.
- konzentriert sich auf die Interventionsforschung, die eines der Haupttätigkeitsfelder darstellt. Die Untersuchungen konzentrieren sich auf die Praxis, Entwicklung, Umsetzung und Bewertung von Maßnahmen zur Gesundheitsförderung.
- beteiligt sich aktiv an Studien über das Altern und unterstützt damit das Familienministerium und andere öffentliche Organisationen dabei, eine gründliche Bestandsaufnahme der Bedürfnisse älterer Menschen zu erstellen.
- unterstützt junge Forscher*innen, indem sie Forschungspraktika anbietet.

1.3 GERO - Leitbild

Die Grundsätze, Werte und die Vorgehensweise in Bezug auf Projekte und Aktivitäten bestimmen das Wirken von GERO. Die Charta beinhaltet diese Grundsätze sowie die allgemeine Vision des Vereins.



GERO →
GERONTOLOGIE

Leitbild

Zielpopulation:

Ältere Menschen und alle, die sich mit Gerontologie (Wissenschaft des Alterns) befassen.

Wir stehen für:

DIVERSITÄT

PARTIZIPATION

PROGRESSION

INNOVATION

Folgende Aspekte leiten unser professionelles Handeln

Werte

Ein vertrauensvoller Umgang mit anderen Menschen prägt unsere Arbeitsweise: Respekt, Empathie und Akzeptanz stehen dabei im Mittelpunkt.

Prinzipien

Wir denken und handeln nach sozialen, ethischen und nachhaltigen Gesichtspunkten: Transparenz, Kooperation, Offenheit und Professionalität sind unsere Leitmotive. Wir fördern und fordern die Qualifikation und die Entwicklung unserer Mitarbeiter:innen.

Haltung

Akzeptanz und Toleranz sind für uns richtungweisend: Praxisnähe, Multidisziplinarität und wissenschaftliche Fundierung bestimmen unsere Haltung.

Unsere Vision:

- Altersbilder differenzieren
- Wissensstand erweitern
- Eine Umsetzung unserer Ziele durch Entwicklung/Ausführung/Evaluation
- Die Öffentlichkeit sensibilisieren/ orientieren/informieren über altersrelevante Themen
- Vernetzung des gesamten Altenbereichs auf nationaler und internationaler Ebene

Wir bieten folgende Leistungen an:

- Veranstaltungen/Kurse
- Fortbildungen
- Forschung und Entwicklung
- Publikationen
- Beratungen

2. Die Bedingungen für die Anmeldung und Stornierung bei Aktivitäten, Veranstaltungen oder Seminaren.

Jede Anmeldung wird durch die Zahlung der Rechnung, die den Teilnehmern per E-Mail zugeschickt wird, gültig. Die Zahlung erfolgt entweder online per Kreditkarte oder per Banküberweisung. Der Betrag muss unbedingt vor Beginn des Kurses oder der Veranstaltung beglichen werden.

2.1. Teilnahmebedingungen für die Kurse und Veranstaltungen von geroAKTIV

Die Kurse und Veranstaltungen von geroAKTIV richten sich vor allem an Personen 60+, sind aber für Erwachsene jeden Alters offen. Bei Besichtigungen und sportlichen Aktivitäten wird das Alter der Gruppe berücksichtigt. Kinder sind nicht zugelassen, es sei denn, dies ist ausdrücklich erwähnt.

GERO kann nicht für den Gesundheitszustand sowie das Verhalten der Teilnehmenden verantwortlich gemacht werden. Bei gesundheitlichen Problemen muss die Person, die sich für die Aktivitäten anmelden möchte, vorher ihren Arzt konsultieren und ggf. das Begleitpersonal darüber informieren. Alle Teilnehmenden verpflichteten sich, die Sicherheitsvorschriften zu beachten und den Anweisungen der Betreuer*innen zu folgen.

Während der Veranstaltungen kann GERO Fotos machen, um sie in sozialen Netzwerken und auf der Website zu veröffentlichen. Alle Teilnehmenden haben das Recht, diese Vorgehensweise abzulehnen. Es genügt, den Betreuer oder die Betreuerin darüber zu informieren.

2.1.1. Nichtteilnahme und Stornierung

Im Falle einer Verhinderung ist es von größter Wichtigkeit, GERO so schnell wie möglich (mindestens 10 Tage vor der Veranstaltung) zu informieren. Dies gilt auch für kostenlose Aktivitäten.

Wenn die Stornierung innerhalb von 10 Tagen vor der Veranstaltung erfolgt, wird sie nicht in Rechnung gestellt. Andernfalls wird eine Rechnung ausgestellt.

Bei nicht angekündigter Abwesenheit oder kurzfristiger Absage wird die Anmeldegebühr nicht zurückerstattet, es sei denn, es wird ein ärztliches Attest vorgelegt. Die Kurse müssen in voller Höhe bezahlt werden.

2.2. Teilnahmebedingungen für die Seminare von geroPRO

Die Teilnehmenden verpflichten sich, das Seminar in seiner Gesamtheit zu besuchen. Es ist nicht möglich, während des Seminars seinen Platz an eine andere Person abzugeben.

2.2.1. Gebühren bei Stornierungen und Abwesenheit.

Wichtig: Stornierungen müssen unbedingt schriftlich (per E-Mail, Fax oder Brief) mitgeteilt werden.

Wir berechnen keine Gebühren, wenn die Stornierung mindestens drei Wochen vor Beginn des Seminars erfolgt oder ein ärztliches Attest vorgelegt wird.

Die gesamte Anmeldegebühr wird fällig, wenn eine Anmeldung ohne triftigen Grund oder kurzfristig storniert wird.

Bei Fernbleiben ohne vorherige Ankündigung wird ebenfalls die gesamte Teilnahmegebühr fällig.

Während des Unterrichts kann GERO Fotos machen, um sie in sozialen Netzwerken und auf der Website zu veröffentlichen. Alle Teilnehmenden haben das Recht, diese Vorgehensweise abzulehnen. Es genügt, den Trainer oder die Trainerin darüber zu informieren.

3. Die Ziele von GERO für die kommenden Jahre.

In den nächsten zehn Jahren wird die Arbeit mit älteren Menschen aufgrund mehrerer großer Herausforderungen zunehmend an Bedeutung gewinnen. Eine davon ist **die Alterung der Bevölkerung**, was bedeutet, dass die Zahl der älteren Menschen, die Pflege und Unterstützung benötigen, steigen wird. Dies erfordert eine verbesserte und vor allem diversifizierte Infrastruktur im Bereich der Altenpflege und des Gesundheitswesens sowie qualifiziertes Personal. Darüber hinaus müssen innovative Lösungen entwickelt werden, um den Bedürfnissen älterer Menschen gerecht zu werden, insbesondere in den Bereichen der **neuen Technologien und der digitalen Inklusion**. Die Förderung der **sozialen Teilhabe** und der **Inklusion älterer Menschen** in die Gesellschaft wird ebenfalls eine wichtige Herausforderung sein, um **Einsamkeit und soziale Isolation zu bekämpfen**. Es wird auch notwendig sein, **die finanziellen** und sozialen **Auswirkungen** des demografischen Wandels zu bewältigen, um sicherzustellen, dass ältere Menschen ein Leben in Würde führen können.

Für GERO ist es wichtig, dass ältere Menschen **selbstständig und unabhängig leben** können, da dies nicht nur ihr individuelles Wohlbefinden fördert, sondern auch ihre Würde und ihre Lebensqualität bewahrt. Durch die **Förderung der Autonomie** ermöglicht GERO den Senior*innen, eigene Entscheidungen zu treffen, ihre Interessen zu verfolgen und ihren Lebensstil an ihre Bedürfnisse anzupassen. Dies stärkt ihr Gefühl der Selbstverwirklichung und fördert ihre aktive Teilnahme an der Gesellschaft, was wiederum zu einem erfüllten und sinnvollen Leben beiträgt.

Für GERO ist es auch unumgänglich, sich **zunehmend der Vielfalt der älteren Menschen zu öffnen**, sowohl auf interkultureller als auch auf religiöser und LGBT+ Ebene.

4. Die konkreten Maßnahmen von GERO

Die Alterung der Bevölkerung:

- Förderung eines gesunden und aktiven Lebensstils (geroAKTIV Magazin, verschiedene Projekte, Newsletter, Veranstaltungen...)
- Sensibilisierung und Schulung der breiten Öffentlichkeit, vor allem aber der Betreuungspersonen älterer Menschen
- Sensibilisierung in Schulen und in der breiten Öffentlichkeit für die Bedeutung der Gerontologie und der demografischen Trends

- Sensibilisierung für verschiedene Lebensstile und angepasste Wohnformen
- Vorbereitung auf den Ruhestand
- Beteiligung an der Entwicklung wissenschaftlicher Studien über das dritte und vierte Lebensalter in Luxemburg. Dies ermöglicht eine bessere Anpassung an die Bedürfnisse älterer Menschen.
- Das GERO-Team hält sich ständig über die Fortschritte im Bereich der Betreuung älterer Menschen auf dem Laufenden. Die gemeinnützige Organisation ist bestrebt, neue Erkenntnisse aus Forschung und Weiterbildung in die aktuellen Projekte von GERO einfließen zu lassen. Die Zusammenarbeit mit luxemburgischen Institutionen ermöglicht die Arbeit vor Ort.

Neue Technologien und digitale Inklusion:

- Technische Unterstützung und Beratung: Bereitstellung von technischer Unterstützung und Beratung für ältere Menschen, um ihnen bei der Einrichtung und Nutzung von Geräten wie Computern, Tablets oder Smartphones zu helfen.
- Zusammenarbeit mit Dienstleistern (z. B. Behörden, Postämtern oder Banken) sowie digitalen Anbietern: Die gezielte Beratung älterer Menschen fördert den Erhalt ihrer Selbstständigkeit.
- Planung von wissenschaftlichen Projekten in der Abteilung geroRESEARCH: Durch die empirische Erprobung neuer Technologien bei Senior*innen werden der tatsächliche Nutzen und die Auswirkungen auf die Gesundheit untersucht.

Soziale Teilhabe:

- Durchführung verschiedener Projekte, die Senior*innen dazu ermutigen, selbst zum Akteur zu werden, anstatt nur Konsument zu sein. (z.B. Senior Experts, Retirement Coach, Erzähl mir eine Geschichte, Sharing Stories ...)
- Information über die Vielfalt an ehrenamtlichen Möglichkeiten, die GERO anbietet
- Sensibilisierung für die Vorteile, die ein Engagement als Ehrenamtlicher mit sich bringt
- Das GERO-Team engagiert sich in verschiedenen Arbeitsgruppen und teilt seine Kompetenzen in zahlreichen Projekten, die zur Förderung der Lebensqualität älterer Menschen ins Leben gerufen wurden.

Inklusion von älteren Menschen:

- Förderung von Seniorenprojekten und -strukturen bei allen älteren Menschen in Luxemburg, damit alle den gleichen Zugang zu Informationen über bestehende Dienstleistungen haben.
- Förderung von generationsübergreifenden Projekten.

Kampf gegen die Einsamkeit:

- Förderung der Club Aktiv Plus für ältere Menschen und Unterstützung ihrer Arbeit durch die Koordinatorin der Clubs.
- Beratung von Seniorenausschüssen in den verschiedenen Gemeinden in Luxemburg mit dem Ziel, ihre Aktionen anzuleiten und zu orientieren, um ältere Menschen in das Zusammenleben der Gemeinde zu integrieren.

Auseinandersetzung mit finanziellen Belastungen:

- Beteiligung am Projekt des STATEC-Referenzhaushalts in Zusammenarbeit mit dem Familienministerium
- Studien zur Altersarmut, die in verschiedenen Gremien und Reflexionsgruppen immer wieder thematisiert wird

Ein selbstbestimmtes und unabhängiges Leben:

- Sensibilisierung in allen Medien für die Bedeutung eines gesunden Lebensstils.
- Angebot neuer Beteiligungsprojekte und Förderung bestehender Projekte in Luxemburg.
- Information über einen selbstbestimmten Lebensstil und über Möglichkeiten für innovative Lebens- und Wohnstile. Beteiligung an Projekten zur Information über Möglichkeiten zur Anpassung bestehender Wohnungen.

Zunehmende Anpassung an die Diversität:

- Sensibilisierung der Gesellschaft für die Vielfalt aller Menschen, insbesondere aber der älteren Menschen
- Vorschlag von Weiterbildungsmaßnahmen, damit das Pflegepersonal alle Senior*innen verstehen und respektieren kann (Fortbildungen zu interkultureller Kommunikation, religiöser Vielfalt, Pluralität der Senior*innen ...)
- Teilnahme an bestehenden Arbeitsgruppen zum Thema Integration von LGBT+-Personen

5. Kommunikation und Informationsvermittlung

Eine der Hauptaufgaben von GERO ist es, darüber zu informieren, wie man angemessen mit älteren Menschen interagiert und wie man altersbedingten Veränderungen vorbeugen kann. Zu diesem Zweck nutzt die Organisation multimediale Kanäle, die sowohl Fachleute als auch Senior*innen erreichen.

Die von GERO genutzten Medien:

- Facebook
- LinkedIn
- Youtube
- Website Life Long Learning
- Landakademie
- Echo.lu
- Supermiro.lu
- Radio 100,7 (regelmäßige Sendung, einmal pro Woche)
- Regelmäßige Artikel in der Presse
- GERO-Website: www.gero.lu
- Verschiedene thematische Veröffentlichungen pro Jahr

geroAKTIV:

- 4 vierteljährliche geroAKTIV-Magazine für Menschen ab 60 (mit dem KAART60+ Abonnement von GERO)
- 12 monatliche Newsletters

geroPRO:

- 2 semestrielle Fortbildungskataloge für Fachkräfte, die ältere Menschen betreuen
- 12 monatliche Newsletters
-

geroRESEARCH:

- 1 jährliches wissenschaftliches Themenjournal

6. Die Abwicklung von Beschwerden, die von Besuchern, Teilnehmern oder anderen eingereicht werden

Das Beschwerdemanagement wird innerhalb des GERO-Teams gewissenhaft und sorgfältig behandelt, um die Zufriedenheit der Mitglieder und die Qualität der erbrachten Dienstleistungen zu gewährleisten. Eine Beschwerde ist definiert als jeder Ausdruck von Unzufriedenheit oder Missfallen über die Dienstleistungen, Handlungen oder das Verhalten der Organisation.

6.1 Modalitäten für die Einreichung einer Beschwerde

Beschwerden können auf unterschiedliche Weise eingereicht werden:

Per Telefon unter 36 04 78 - 1

Per E-Mail an die Adresse info@gero.lu

Persönlich, entweder in den Büros der Organisation oder durch Terminvereinbarung mit dem Direktor

6.2 Bearbeitung von Beschwerden

Sobald eine Beschwerde eingeht, wird sie vom GERO-Team unparteiisch bearbeitet. Jede Beschwerde wird in einer EXCEL-Tabelle erfasst und an den Abteilungsleiter*in und/oder den Direktor weitergeleitet. Jede Beschwerde wird geprüft, um angemessene Lösungen zu finden.

6.3 Feedback und kontinuierliche Verbesserung

Jede Beschwerde wird als Gelegenheit zum Lernen und zur Verbesserung betrachtet. Feedback ist wertvoll und hebt die Bereiche hervor, in denen Verbesserungen möglich sind. Auf diese Weise kann GERO Verbesserungsmaßnahmen einleiten.

GERO verpflichtet sich, einen qualitativ hochwertigen Service zu bieten und die Zufriedenheit seiner Mitglieder*innen zu gewährleisten.