

## **I) Das Angebot und die Leistungen von Club Aktiv + Uelzechtdall**

Der Club Aktiv + Uelzechtdall richtet sich im Prinzip an jede Person ab 50 Jahren. Darüber hinaus kann jedoch jeder teilnehmen, im Wissen dass die Angebote an die primäre Zielgruppe angepasst sind.

Die an der Konvention beteiligten Gemeinden sind Lorentzweiler, Steinsel, Lintgen, Mersch, Bissen, Helperknapp, Fischbach, Heffingen und Nommern. An den Aktivitäten des Clubs können jedoch auch Personen teilnehmen die nicht in diesen Gemeinden wohnen.

Die Arbeit in diesen verschiedenen Gemeinden erfordert, dass der Club in jeder einzelnen Gemeinde und sogar in jedem Dorf, aus dem eine Gemeinde besteht, präsent ist. Die vorgeschlagenen Aktivitäten finden daher nicht ausschließlich in einem Raum in einer bestimmten Gemeinde statt, sondern werden entweder abwechselnd oder aus Notwendigkeit oder Machbarkeit in den Infrastrukturen jeder der teilnehmenden Gemeinden organisiert.

### **A) Ziele**

Die Ziele des Club Uelzechtdall sind vielfältig, aber auf eine Richtung ausgerichtet: Autonomie, Unabhängigkeit und soziales Einbinden von Menschen ab 50 Jahren.

Ein Hauptziel des Club Uelzechtdall ist daher die Verhinderung von Isolation, sozialer Ausgrenzung und Abhängigkeit.

Ein weiteres Ziel besteht darin, Kontinuität in der Betreuung der Menschen zu schaffen. Im Krankheits- oder Behinderungsfall können Clubmitglieder an die kompetenten Dienste weiter verwiesen werden.

Neben diesen langfristigen Zielen werden weitere mittel- und kurzfristige Ziele angestrebt. Dabei geht es um die Vorbereitung auf den Ruhestand, das Entdecken neuer persönlicher Möglichkeiten wie Kreativität oder körperlichen Ausdruck, die Auseinandersetzung mit den neuen Realitäten der Gesellschaft sowie die Auseinandersetzung mit und das Erlernen neuer Technologien.

### **B) Struktur**

Die Tätigkeit des Club ist auf sechs Hauptachsen aufgebaut:

- 1) Unterhaltung und Aktivitäten
- 2) Zusammensein
- 3) Zuhören und Helfen
- 4) Informationen
- 5) Projektentwicklung
- 6) Hausbesuche

Der Club wird eine offene Struktur haben, die die beschriebene Bevölkerung ohne weitere Kriterien willkommen heißt. Der Club möchte ein Ort sein, an dem jeder teilnehmen kann, unabhängig von Geschlecht, Rasse, Religion, sexueller Orientierung und sozialer, wirtschaftlicher und politischer Position.

### **1) Unterhaltung, Aktivitäten**

Als Grundlage für die Zielerreichung dienen sportliche, kulturelle und/oder Freizeitaktivitäten. Sie lassen sich je nach Engagement und Zweck in sechs Untergruppen einteilen:

- Freizeit: Heimwerken, Theater, Spiele, Kino, Konferenzen, Meetings usw.
- Sport: Tanz, Aktivi sport, Seniorensport, Schwimmbad, Récabic....
- Ausflüge: Entdeckung des Landes und der umliegenden Gebiete, Besichtigungen (Museen, Fabriken usw.)
- Urlaub: Wochenend-„Minitrips“, Aktivurlaub, Kulturreisen
- Lernen: Computer, Kunsthandwerk, Malen, Musik usw.
- Soziales: Verhinderung von Ausgrenzung, soziale Kontakte knüpfen, usw.

Dabei handelt es sich einerseits um „Konsum“-Aktivitäten, andererseits um Aktivitäten, die Körper und/oder Geist involvieren.

In jedem Fall werden auch passive Aktivitäten wie die Organisation einer Kinovorführung auf eine aktive Beteiligung der Kunden abzielen. (z.B. Diskussion nach dem Film).

### **2) Zusammensein**

Der Club ist ein Treffpunkt. Hier können Kunden hinkommen und sich wohlfühlen. Auch wenn keine Aktivitäten geplant sind, muss der Club zugänglich sein. So können sich Menschen treffen, um zu plaudern, Karten zu spielen oder eine Zeitschrift zu lesen.

Der Club könnte der Ort sein, an dem Menschen Aktivitätspläne erstellen, kleine Ausflüge organisieren usw.

Zusammenfassend möchte der Club ein möglicher Ausgangspunkt für ein aktives und kreatives Leben der Kunden sein.

### **3) Zuhören und Helfen**

Der Club ist ein Ort, an dem den Menschen zugehört wird. Sie können vorbeikommen und über große oder kleine Probleme sprechen und um Hilfe bitten. Der Club wird versuchen, ihnen zu helfen und/oder sie an kompetente Dienste zu verweisen.

Ziel ist es nicht, Menschen vom Club abhängig zu machen, sondern sie auf ihrem Weg zu unterstützen und ihnen Mittel und Werkzeuge zur Lösung unterschiedlicher Situationen anzubieten.

#### **4) Informationen**

Der Club stellt den Kunden eine ganze Reihe sehr vielfältiger Informationen zur Verfügung. So kann sich der Kunde über Veranstaltungen, Reisen, aber auch Pflegeversicherungen etc. informieren.

#### **5) Projektentwicklung**

Der Club versucht, mit seinen Kunden langfristige Projekte zu realisieren, die mehr beinhalten als nur Aktivitäten und Unterhaltung. Das Wichtigste an diesen Projekten ist, dass sie von der Idee über die Planung bis zur Ausführung gemeinsam mit den Kunden entwickelt werden. Die Teilnehmer sind somit keine Konsumenten mehr, sondern aktive Akteure, die ihre Aktivität selbst verwalten und organisieren.

#### **6) Hausbesuche**

Für Personen, die aus welchen Gründen auch immer nicht in den Club gehen können, sind Hausbesuche vorgesehen. Auf diese Weise versucht der Club, den Kontakt zu Menschen aufrechtzuerhalten bzw. aufzubauen, die bereits am Rande der sozialen Ausgrenzung stehen. Ziel ist es, Wege zu finden, diese Menschen wieder in ein soziales und dynamisches Umfeld zu integrieren.

### **C) Handlungsfelder**

#### **a) Geografisch**

Der Club Uelzechtall möchte vor allem die Zielbevölkerung der neun konventionierten Gemeinden erreichen. Dies ist das erste Ziel, aber jeder darf an den angebotenen Aktivitäten teilnehmen.

Um dieses Ziel zu erreichen, wird der Club das ganze Jahr über verschiedenste Aktivitäten, sowohl punktuelle als auch trimestrielle, anbieten. Der Club wird versuchen, ein Gleichgewicht bei der Anzahl der pro Gemeinde angebotenen Aktivitäten zu finden.

#### **b) Vereinsübergreifend**

Der Club Uelzechtall sieht sich nicht als Konkurrenz für bestehende Dienste oder Organisationen, die mit der gleichen (oder fast) Zielgruppe arbeiten. Vielmehr soll er eine Bereicherung sein und mit diesen Organisationen kooperativ zusammenarbeiten, um ein besseres Handlungsfeld für alle zu gewährleisten.

Daher muss der Kontakt zu Gemeinden, Seniorenkommissionen, kommunalen Vereinen und Verbänden dauerhaft und „gut einvernehmlich“ sein.

#### **c) Generationenübergreifend**

Eine der Aufgaben des Clubs besteht darin, verschiedene Generationen im Rahmen derselben Aktivitäten zusammenzubringen. Ziel dieser Aktivitäten ist einerseits der Abbau von Generationengrenzen, aber auch

die Fortführung von Traditionen, Geschichten, Lebensgeschichten etc. und andererseits die Heranführung der Kunden an die wirtschaftliche, gesellschaftliche Realität und die Probleme junger Menschen von heute.

#### **d) Innerhalb der Familie**

Oftmals sind Familienmitglieder an ihr Zuhause gebunden, um sich um ein bedürftiges Mitglied zu kümmern. Der Club will diesen Menschen entgegen kommen. Ziel ist es, den Menschen zu zeigen, dass sie nicht allein gelassen werden, dass es Möglichkeiten der Hilfe und Entlastung gibt, aber auch, sie zu motivieren, hinauszugehen und ihre persönliche Situation zu ändern. Darüber hinaus besteht bereits eine Kontaktaufnahme für den Fall, dass diese Personen zu einem bestimmten Zeitpunkt alleine oder keine Pfllegetätigkeiten mehr ausüben müssen.

## **II) Anmelde- und Rücktrittsbedingungen**

### **1) Anmeldung**

Die Anmeldungen für Aktivitäten erfolgen im Prinzip vierteljährlich, beginnend mit den in jeder Broschüre angegebenen Daten. Jedoch kann man sich jederzeit zu einer Aktivität anmelden, sofern noch Platz ist.

Anmeldungen erfolgen entweder direkt im Büro, oder telefonisch unter 263364-1 oder per E-Mail an [secretariat@cud.lu](mailto:secretariat@ cud.lu).

Die so dem Sekretariat mitgeteilte Anmeldung gilt als verbindlich, auch wenn die Teilnahmegebühr noch nicht bezahlt ist.

Mit der Zahlung des fälligen Betrags wird die Anmeldung endgültig.

### **2) Abmeldung**

Wenn eine Person an einer Aktivität, für die sie sich angemeldet hat, nicht teilnehmen kann, muss sie das Sekretariat unverzüglich telefonisch unter 263364-1 oder per E-Mail an [secretariat@cud.lu](mailto:secretariat@ cud.lu) benachrichtigen.

Wird eine Ersatzperson gefunden oder hat die Abmeldung für den Verein keine finanziellen Folgen, so hat die Person Anspruch auf eine Gutschrift über den gesamten gezahlten Betrag.

Sollten bei einem Rücktritt Kosten anfallen, werden diese von einer eventuellen Erstattung abgezogen.

### **3) Absage oder Verschiebung einer Aktivität durch den Club**

Im Falle einer Stornierung einer Aktivität von Seiten des Clubs, werden die Aktivitätsgebühren vollständig zurückerstattet.

Muss der Verein eine Aktivität auf einen späteren Termin verschieben und dieser Termin passt der angemeldeten Person nicht, wird die Anmeldung storniert und zurückerstattet.

### **III) Interne und externe Kommunikation**

#### **1) Interne Kommunikation**

Da der Verein in mehreren Gemeinden aktiv ist, ist es selbstverständlich, dass die Mitarbeiter ständig unterwegs sind. Um eine gute interne Kommunikation sicherzustellen, werden verschiedene Maßnahmen ergriffen:

##### **a) Wöchentliche Mitarbeiterbesprechung**

Jeden Montagmorgen findet eine Mitarbeiterversammlung statt. Außer bei Urlaub oder Krankheit müssen alle Mitarbeiter bei dieser Besprechung anwesend sein. Die Besprechung folgt einem klaren Schema:

- Rückblick auf die Aktivitäten der letzten Woche, um zu sehen, ob alles gut gelaufen ist, ob es Probleme auf organisatorischer Ebene gab, ob es auf Kundenebene ein Anliegen oder wichtige Informationen gibt, die es zu kommunizieren gilt.
- Planung für die nächsten 2 Wochen: um zu sehen, ob jede bevorstehende Aktivität gut vorbereitet ist, ob ein zusätzlicher Mitarbeiter zum guten Verlauf einer Aktivität benötigt wird, ob ein Mitarbeiter für eine Aktivität ersetzt werden muss usw.
- Je nach Zeitraum: Planung der neuen Quartalsbroschüre
- Planung neuer Projekte
- Verschiedene Mitteilungen über den Club, Gesetze, Aktivitäten usw.
- Offene Diskussion

##### **b) E-Mails, Mobiltelefon**

Jeder Mitarbeiter verfügt über eine professionelle E-Mail-Adresse. Im Rahmen der internen Kommunikation dient diese E-Mail dazu, der betroffenen Person alle wichtigen Informationen schnellstmöglich zu übermitteln.

Um in Kontakt zu bleiben, hat jeder Mitarbeiter die Handynummern des anderen. Darüber hinaus ist eine WhatsApp-Gruppe eingerichtet, um allen Mitarbeitern allgemeine oder dringende Informationen zu übermitteln.

##### **c) Computerserver**

Jeder Mitarbeiter hat Zugriff auf den Club-Server (mit Einschränkungen für sensible Daten, wie z. B. Buchhaltung, Personalakten, Privatakten, Verwaltungsakten etc.).

##### **d) Airtable-Programm**

Es wurde ein spezielles Programm eingerichtet, das verschiedene Daten zusammenführt:

- Stundenpläne

- Urlaubsanfragen
- Urlaubskalender
- Bestätigung des Urlaubs (reserviert für die Direktion)
- Kundendatenbank
- Ausflugsblatt mit Reiseführerdaten, Restaurants, Kosten, Zahlungsmittel, Route, reservierten Aktivitäten
- Datenbank verschiedener wiederkehrender Aktivitäten

Der Zugriff auf dieses Programm erfolgt über einen für jeden Mitarbeiter spezifischen Code und ein Passwort.

## **2) Externe Kommunikation**

Die externe Kommunikation erfolgt über die klassischen Mittel Telefon, Post und E-Mail für den direkten Kontakt mit einem Kunden, einer Institution, den Gemeinden oder dem Ministerium.

Das Aktivitätsprogramm wird vierteljährlich durch eine Broschüre kommuniziert. Der Versand dieser Broschüre erfolgt an alle Briefkästen in den konventionierten Gemeinden sowie per Post an alle Kunden, die nicht in einer dieser Gemeinden wohnen.

Die Broschüre ist auch auf der Website des Clubs zu finden: [www.cud.lu](http://www.cud.lu), und kann auf Anfrage im PDF-Format per E-Mail verschickt werden.

Für jede Aktivität erhält der Kunde mit der Rechnung (bei kostenpflichtiger Aktivität) ein detailliertes Schreiben der Aktivität. Dieses Schreiben enthält verschiedene Informationen, wie z. B. die Sammelstellen für einen Ausflug, vor allem aber den Namen und die Handynummer der für die Aktivität verantwortlichen Person.

Ein E-Mail-Newsletter wird jedem angeboten, der ihn erhalten möchte.

Der Club ist auch in den sozialen Netzwerken präsent.

Das Sekretariat ist von Montag bis Donnerstag von 9:00 bis 12:00 Uhr und von 14:00 bis 16:00 Uhr, freitags von 9:00 bis 12:00 Uhr und/oder nach Vereinbarung erreichbar.

Jeder kann ein Treffen mit einem oder mehreren Teammitgliedern beantragen.

## **IV) Beschwerdenmanagement**

Der Club ist offen für Beschwerden, Kritik und Rückmeldungen.

Wir ermutigen unsere Kunden, uns jedes Anliegen, jeden Verbesserungsvorschlag und jede Kritik mitzuteilen.

Unsere Kunden können direkt mit dem Mitarbeiter ihrer Wahl kommunizieren. Dieser leitet die Beschwerden je nach Kundenwunsch entweder an den Direktor oder an das gesamte Team weiter.

Es besteht auch die Möglichkeit, eine Beschwerde per E-Mail einzureichen. Dies kann entweder direkt an einen Mitarbeiter oder an die E-Mail-Adresse [reclamation@cud.lu](mailto:reclamation@ cud.lu) gesendet werden

Die oben genannte E-Mail-Adresse ist nur für den Sekretär und den Direktor der gemeinnützigen Organisation sichtbar.

Alle Beschwerden werden von Fall zu Fall untersucht und aufgearbeitet.

Wenn eine Beschwerde die tägliche Geschäftsleitung betrifft, wird sie von der Direktion bzw. vom gesamten professionellen Team bearbeitet. Die Direktion ist dafür verantwortlich, den Vorstand über jede Beschwerde zu informieren und über die entsprechenden Folgemaßnahmen zu entscheiden.

Eine schwerwiegendere Beschwerde, die beispielsweise einen Mitarbeiter betrifft, wird an den Vorstand weitergeleitet. Dieser entscheidet über die weitere Bearbeitung einer solchen Beschwerde.

Am Sitz der gemeinnützigen Organisation wird eine anonymisierte Akte mit allen Beschwerden geführt. Diese kann mit vorheriger Zustimmung entweder der Direktion oder des Vorstands eingesehen werden.

Text überarbeitet im Mai 2024