



# Allgemeine Verordnung und Grundregeln CLUB HAUS BIEN SÛR(E)

März 2024



Gemeinde Ralingen

# CLUB HAUS BIEN SÛR(E)

## Club Aktiv Plus



9, rue du Pont  
L- 6581 Rosport

Agément N° PA/23/05/045

---

# I. Allgemeine Informationen und administrative Besonderheiten

---

## Einleitung

Dank des Zentralregisters, „registre des clubs Aktiv Plus“ im Luxemburgischen Familienministers haben alle Interessenten Zugang zu den Informationen der verschiedenen Club Aktiv Plus und somit auch des Club Haus Bien Sûr(e). Durch die zentrale Erfassung und Dokumentation wird Transparenz geschaffen und die Verwaltung des Clubs erleichtert.

Der rechtliche Rahmen, in welchem sich das Angebot der Dienstleistungen für ältere Menschen bewegt, ist das Gesetz vom 23. August 2023 (Qualität von Dienstleistungen für ältere Menschen; Kapitel 4 – Club Aktiv Plus): „Die Förderung des aktiven Alterns, die vor Ort durch Aktivitäten und Maßnahmen in den Bereichen Interkulturalität, Intergenerationalität, Prävention vor sozialer Isolation, aktive Teilhabe und lebenslanges Lernen umgesetzt wird.“

## A. Administrative Einzelheiten

<b>Name</b>	<b>Club Haus Bien Sûr(e) Club Activ Plus transfrontalier</b>
<b>Adresse</b>	9, rue du Pont L-6581 Rosport
<b>Telefon</b>	26 74 31 45
<b>Mail-Adresse</b>	<a href="mailto:info@biensure.lu">info@biensure.lu</a>
<b>Zulassungsnummer</b>	PA/23/05/045
<b>Teilnehmende Gemeinden</b>	Rosport-Mompach (L) Echternach (L) Ralingen (D)
<b>zuständiges Leitungsorgan</b>	Foyers Seniors asbl. Chantal Hein - Zimmer
<b>Direktionsbeauftragte:</b>	

<b>Internetseite</b>	<a href="http://www.clubhaiser.lu/club-haus-bien-sure/">www.clubhaiser.lu/club-haus-bien-sure/</a>
<b>Facebook</b>	Club Haus Bien Sure
<b>Öffnungszeiten</b>	<p>Montag – Freitag  8 :30 – 17 :00 Uhr  Das Büro ist während den  Öffnungszeiten für alle Interessenten  zugänglich.  Die angebotenen Aktivitäten, welche in  Gemeindesälen oder im Freien  stattfinden, können auch abends,  samstags, eventuell sonntags oder selten  an Feiertagen angeboten werden. Sollte  das Club Haus Bien Sûr(e) während  einer Ferienzeit geschlossen bleiben,  wird das den Interessenten im Voraus  mitgeteilt.</p>

## **B. Beschreibung des Club Aktiv Plus in Rosport**

### **1. Entstehungsgeschichte**

Der Club aktiv+ mit seinem in Rosport ansässigen „Club Haus Bien Sûr(e)“ ist die erste Einrichtung dieser Art. Als innovatives und kooperatives Projekt zwischen der Gemeinde Rosport-Mompach, der Stadt Echternach in Luxemburg und der Gemeinde Ralingen in Deutschland ist sein Angebot grenzüberschreitend ausgerichtet und richtet sich an aktive ältere Menschen diesseits und jenseits der Sauer.

Die Gemeinden boten sich deshalb an, ein solches Pilotprojekt auf den Weg zu bringen, weil sie ganz früh über eine grenzüberschreitende Zusammenarbeit nachgedacht und bereits zahlreiche gemeinsame Projekte umgesetzt haben. In der Vergangenheit wurde vor allem in gemeinsame Infrastrukturen investiert. Jetzt ist es den Gemeindeverantwortlichen wichtig, grenzüberschreitende Projekte in den Bereichen Kultur, Bildung und Freizeit zu realisieren.

Und wie sagte der verstorbene luxemburgische Politiker Camille Gira während der Planung einer neuen Fußgänger- und Fahrradbrücke im Jahr 2017: „Ich freue mich, unter Menschen zu sein, die keine Mauern bauen, sondern Brücken. Und die in Fremden keine Gefahr sehen, sondern potenzielle Freunde“. Ein Satz, der in unserer augenblicklichen Situation noch viel mehr an Bedeutung gewonnen hat.

Durch einen Fluss und eine gesperrte Grenze waren, während der Pandemie, zeitweise die beiden Dörfer Rosport und Ralingen getrennt. Der damalige Bürgermeister der Gemeinde Rosport-Mompach, Romain Osweiler, sah darin einen Einschnitt, der den Lebensgewohnheiten der Menschen in der Region nicht gerecht wurde. „Für uns

existierte die Grenze in den Köpfen nicht", sagt er. Die Brücke sei bisher nicht als Grenze wahrgenommen worden, sondern als Verbindungsweg. (Domradio.de; 04.05.2020)

Außerdem verbindet beide Gemeinden eine geschichtliche Vergangenheit. Bis Ende des 18. Jahrhunderts war die Herrschaft Rosport Teil des luxemburgischen Verwaltungsbezirkes „Quartier Iechternach“ und gehörte zur Abtei St. Irminen in Trier.

Der Irminenhof, auch "Aalt Schlass" genannt, war das ursprüngliche Verwaltungsgebäude der Abtei St. Irminen.

## 2. Geographische Lage

### 2.1. Teilnehmende Gemeinden

Rosport-Mompach und Ralingen umfassen 19 (13+6) Dörfer, außerdem schließt sich die Gemeinde Echternach an.

Die Gemeinde Rosport-Mompach setzt sich aus 13 Dörfer zusammen:

- Born
- Boursdorf
- Dickweiler
- Girst
- Girsterklaus
- Givenich
- Hinkel
- Herborn mit Lilien
- Moersdorf
- Mompach
- Osweiler mit dem Fromburgerhof
- Rosport (Sitz der Gemeinde)
- Steinheim

Die Gemeinde ist mit einer Fläche von 57,07 km<sup>2</sup> die fünftgrößte Gemeinde Luxemburgs.

Die Gemeinde Ralingen setzt sich aus 6 Dörfern zusammen:

- Ralingen
- Wintersdorf
- Godendorf
- Edingen
- Olk
- Kersch

Die Gemeinde hat eine Fläche von 27,64 km<sup>2</sup>.

Hinzu kommt die Gemeinde Echternach, mit einer Fläche von 20,5 km<sup>2</sup>. Zur Gemeinde gehören noch Lauterborn, der Roudenhaff sowie der Melickshaff.

## 2.2. Einwohner

Im Dezember 2022 wohnten in der **Gemeinde Rosport-Mompach** 3708 Personen. 1361 Einwohner (36,70%) – 684 Frauen und 677 Männer – waren über 50 Jahre alt. Das heißt, mehr als 1/3 der Einwohner ist 50+.

In der Ortsgemeinde **Ralingen** sind 2241 Leute gemeldet, 2129 Einwohner mit Hauptwohnsitz und 112 mit Nebenwohnsitz. Von den 2129 Personen mit erstem Wohnsitz sind 1041 (49%) – 535 Frauen und 506 Männer – älter als 50 Jahre. Das heißt, fast die Hälfte der Bevölkerung ist über 50 Jahre alt.

Im Dezember 2022 wohnten in der **Gemeinde Echternach** 5861 Personen. 2425 Einwohner (41,38%) – 1320 Frauen und 1105 Männer – waren über 50 Jahre alt. Das heißt, mehr als 2/5 der Einwohner ist 50+.

Im Durchschnitt sind in den teilnehmenden Gemeinden **41,26% der Einwohner über 50 Jahre alt**.

In der Gemeinde Rosport-Mompach leben 65 verschiedene Nationalitäten zusammen: 2693 Luxemburger (73%) und 1015 Ausländer (27%).

In der Gemeinde Ralingen leben 1712 (80,4%) Deutsche und 417 (19,6%) ausländische Mitbürger mit über 35 verschiedenen Nationalitäten.

In der Gemeinde Echternach leben 5861 Einwohner mit 82 verschiedenen Nationalitäten: 3051 (52%) Luxemburger und 2810 (48%) Nicht-Luxemburger

In den teilnehmenden Gemeinden leben – im Durchschnitt – **36,26% ausländische Mitbürger**.

Diese Zahlen zeigen uns, dass es die richtige Entscheidung war, hier in der ländlichen Region einen Club Aktiv+ ins Leben zu rufen, der hauptsächlich eine Anlaufstelle für Bürger 50+ ist und der Wert drauflegt, Mitbürger aller Kulturen und Nationalitäten zusammenzubringen.

## 2.3. Infrastruktur des Club Haus Bien Sûr(e)

### Zugänglichkeit und Erreichbarkeit des Clubs

Der Sitz des Clubs befindet sich in einem leicht zugänglichen Gebäude nahe der Grenzbrücke in Rosport. Es bestand die Möglichkeit, das alte Postgebäude schnell behindertengerecht umzubauen. Dieses Gebäude beherbergt nun das Büro des Club Aktiv Plus.

### Räumliche Infrastruktur für Angebote / Aktivitäten

Aktivitäten werden in den verschiedenen Dörfern der beteiligten Gemeinden angeboten. Dafür werden die zahlreichen Gemeinderäume zur Verfügung gestellt.

In der Gemeinde Rosport-Mompach, bestehen folgende Möglichkeiten:

- Centre polyvalent « Hierber Scheier », Festsaal;
- Maison communale in Mompach, Festsaal und « Café um Buer »;
- Centre culturel « A Lannen » in Osweiler, Festsaal, Eingangsbereich und Küche;
- Centre culturel « Reemerhof » in Rosport, Festsaal;
- Pavillon « Sauerpark » in Rosport;
- Centre polyvalent « Fräihof » in Steinheim, Festsaal, Eingangsbereich und Küche;

In der Gemeinde Ralingen:

- Gemeindehaus Edingen-Godendorf
- Pfarrheim Edingen
- Gemeindehaus Kersch
- Gemeindehaus Olk
- Gemeindehaus Ralingen
- Pfarrheim Ralingen
- Gemeindehaus Wintersdorf

In der Gemeinde Echternach

- Hihof
- Vereinshaus
- Jugendherberge
- Trifolion

Außerdem gibt es in den Gemeinden noch Sportinfrastrukturen wie Tennisplätze, Turnhallen etc.

Viele Angebote finden auch im Freien statt. Die Gemeinde **Rosport-Mompach** liegt im Natur- und Geopark Mëllerdall. Das gut ausgebaute Wanderwegenetz macht den Reiz der deutsch-luxemburgischen Grenzlandschaft sichtbar. Durch die Angliederung an den Mëllerdalltrail, vier Auto-Pédestre Wanderwege und acht lokale Wanderwege verfügt die Gemeinde über 100 km Wanderwege.

Der durch den Bau der Staumauer in Rosport entstandene See eignet sich zur Ausübung von verschiedenen Wassersportarten. Im Sommer kann ein offenes Schwimmbad in Rosport genutzt werden. Neben der Möglichkeit zu Wandern hat man auch die Gelegenheit zum Radfahren. Durch die Gemeinde kann man, dank de lokalen „Tudor Tour“, die alternative Stromproduktion in Luxemburg erkunden. Entlang der Sauer verläuft der nationale Fahrradweg „Trois Rivières“.

Die Gemeinde **Ralingen** liegt im Deutsch-Luxemburgischen Naturpark, der auch weite Teile von Luxemburg einschließt. Eine Vielzahl an Wanderwegen lädt auch hier zu ausgedehnten Spaziergängen und erlebnisreichen Wanderungen ein. Ausgehend von der Mosel-Sauermündung führt auf deutscher und luxemburgischer Seite ein Radweg am Fluss entlang. Ein Seitenwechsel während der Fahrradtour - ob dies- oder jenseits der Sauer - ist beinahe jederzeit über die vielen Brücken möglich.

**Echternach** ist die älteste Stadt Luxemburgs. Die Geschichte hat zahlreiche architektonische Spuren und Gebäude hinterlassen. Mit seiner Lage im Herzen der

Natur der Region Müllerthal – Kleine Luxemburger Schweiz – bietet Echternach ein großes Angebot an Wanderwegen. Absoluter Hit: die Wolfsschlucht und der Mullerthal Trail.

Auch für die Fahrradbegeisterten hat Echternach viel zu bieten. Von den gemütlichen Sauerradwegen zu den MTB-Pisten und dem Bike-Park ist für jedes Tempo etwas dabei.

### **3. Verträge**

#### **3.1. Konvention**

Die Unterzeichner der Konvention sind folgende Akteure:

- Der Minister für Familie und Integration
- Die Präsidentin des Verwaltungsrates von Foyers Seniors asbl
- Der Schöffenrat der Gemeinde Rosport-Mompach
- Der Schöffenrat der Gemeinde Echternach

In der Vereinbarung werden die Verpflichtungen des Leitungsorgans, die Verpflichtungen des Staates, die Verpflichtungen zum Schutz personenbezogener Daten, die Bedingungen der Zusammenarbeit zwischen den Vertragsparteien und die Qualitätssicherung der erbrachten Dienstleistungen sowie die Informations- und Kontrollmethoden und Strafen des Staates festgelegt und schließlich auch die Dauer, den Abschluss, die Änderung und die Bedingungen einer möglichen Kündigung.

Die Unterzeichnung der Vereinbarung zwischen den betreffenden Akteuren erfolgt jährlich.

Der Club Haus Bien Sûr(e) verfügt seit dem 1. November 2023 über eine unter der Nummer PA/23/05/045 eingetragene beschränkte Zulassung für ein Jahr für die Ausübung seiner Tätigkeit als regionales Animations- und Beratungszentrum für ältere Menschen.

#### **3.2. Kooperationsvertrag**

Den Kooperationsvertrag zwischen den Gemeinden haben folgende unterzeichnet:

- Die Präsidentin des Verwaltungsrates von Foyers Seniors asbl
- Der Schöffenrat der Gemeinde Rosport-Mompach
- Der Schöfferat der Gemeinde Echternach
- Vertreter der Gemeinde Ralingen (D)

Im Dezember 2023 wurde ein Kooperationsvertrag zwischen den drei teilnehmenden Gemeinden und Foyers Seniors asbl unterschrieben. Der Vertrag regelt die Organisation, Verwaltung und das Aufgabenspektrum des neu gegründeten Club Aktiv+. Hier werden die Rechte und Pflichten der teilnehmenden Gemeinden sowie die Rechte und Pflichten der gemeinnützigen Organisation Foyers Seniors asbl festgelegt und schließlich auch die Dauer und die Bedingungen einer möglichen Kündigung.

Die teilnehmenden Gemeinden haben außerdem in einem Vertrag die Kostenaufteilung auf die Gemeinden festgelegt.

## 4. Finanzierung

Der luxemburgische Staat finanziert augenblicklich 87 % der Personalkosten der Direktionsbeauftragten (40St. / Woche), die Gemeinden 13 %. Der Posten der Erzieherin (40St. / Woche) wird momentan zu 87% von der Trägergesellschaft Foyers Seniors und 13% von den teilnehmenden Gemeinden bezahlt. Aufgrund von Veränderungen innerhalb der luxemburgischen Regierung können Vertreter des Familienministeriums noch keine Zusagen zu den Haushaltsplänen 2024 vor Mai 2024 machen. Im Club Haus Bien Sûr(e) sieht die Konvention nur den Posten des Direktionsbeauftragten vor, ein zweiter Posten bleibt bis dahin auf Eis.

Ein jährlicher Unkostenbeitrag von 10.000€ für Betriebskosten ist ebenfalls vom Familienministerium vorgesehen. Außerdem kann für bestimmte außergewöhnliche Ausgaben ein Erstattungsantrag beim zuständigen Ministerium gestellt werden.

Die Büroräumlichkeiten werden von der Gemeinde Rosport-Mompach zur Verfügung gestellt. Alle weiteren Räumlichkeiten für Aktivitäten werden dem Club Haus Bien Sûr(e) kostenfrei von den teilnehmenden Gemeinden bereitgestellt.

## 5. Ziele des Club Haus Bien Sûr(e)

Demographische und soziale Entwicklungen, wie sie etwa in Schlagworten wie Alterung der Bevölkerung, Wandel der Familienbeziehungen oder Segmentierung von Gemeinschaftsformen auch in ländlichen Regionen (vgl. Vogelgesang et al.: Urbane Dörfer. 2016) zum Ausdruck kommen, lassen einen erheblichen Bedarf an neuen lebensweltlichen Begegnungs- und Austauschmöglichkeiten entstehen. Wohnortnahe, informelle und barrierefreie Treffpunkte, wie sie vom Club Aktiv+ bereitgestellt und mit Leben erfüllt werden, dienen der Förderung von sozialen Kontakten und Gemeinschaftserfahrungen. So soll die Inklusion von älteren Mitbürgern in den Gemeinden – überregional und über die Grenzen hinweg – gewährleistet werden.

Männer und Frauen haben in der dritten Phase ihres Lebens, wenn sie sich aus ihrem Berufsleben zurückziehen und / oder ihre Kinder das Haus verlassen haben, nach einem oft hektischen Leben, auf einmal Freizeit. Sie haben endlich Zeit für sich und für ihre eigenen Interessen. Eine Zeit, die viele Senioren auf sehr positive Weise gutheißen und erleben. Andere riskieren jedoch, sich isoliert und / oder inaktiv zu fühlen, weil sie weder die Möglichkeit noch die Energie haben, neue Kontakte zu knüpfen oder Projekte durchzuführen. Darüber hinaus kann der Verlust des beruflichen Status für Personen, die sich nicht einer neuen Beschäftigung widmen konnten, häufig der Beginn einer depressiven Phase bedeuten. Sie laufen Gefahr, sich sowohl körperlich als auch geistig zurück zu entwickeln.

Die Verantwortlichen des Club Haus Bien Sûr(e) wollen der Isolation und Einsamkeit der Senioren sowie der Entstehung einer möglichen Suchtabhängigkeit vorbeugen. Der Club aktiv+ soll das „aktive Altern“ und das „Zusammenleben ohne Grenzen“ fördern.

Das Club Haus Bien Sûr(e) passt seine Aktivitäten, in Bezug auf die Art, den Schwierigkeitsgrad und die Lerngeschwindigkeit, hauptsächlich an Personen 50+ an. Es

ist jedoch keineswegs ausgeschlossen, dass jüngere Menschen den Club besuchen und an den Aktivitäten teilnehmen. Die Vielfalt und Unterschiedlichkeit in den Generationen, die sich gegenseitig beeinflussen und helfen, werden als großer Vorteil angesehen. Es geht außerdem darum, den Dialog zwischen den Generationen zu fördern.

Das Club Haus Bien Sûr(e) ist ein wichtiger Bestandteil des Zusammenlebens in den Gemeinden – und das über die Landesgrenzen hinaus. Er öffnet daher selbstverständlich seine Türen für Senioren aller Nationalitäten. Intergenerationelle Begegnung und intergenerationelles Lernen gewinnen immer stärker an Bedeutung, da sich herkömmliche familiäre Strukturen in unserer Gesellschaft stark verändern.

## **6. Zielgruppe**

Das Club Haus Bien Sûr(e) öffnet seine Räumlichkeiten vorrangig für alle Personen über 50 Jahren, die

- ihre Freizeit sinnvoll planen und verbringen möchten,
- den Kontakt und die Gesellschaft von Gleichgesinnten suchen,
- aktiv am kulturellen und sozialen Leben der Region teilnehmen möchten,
- das Bedürfnis haben, ihr Wissen zu verbessern oder neues Wissen zu erwerben,
- ihre körperliche oder geistige Form erhalten wollen,
- ihr Wissen an andere weitergeben möchten,
- Hilfe in verschiedenen Formen der Freiwilligenarbeit anbieten wollen,
- sowie auch an jede Person oder Personengruppe, die gemeinsame Projekte mit dieser Zielgruppe durchführen möchte.

## **7. Leitungsorgan**

Träger des Club Haus Bien Sûr(e) ist die gemeinnützige Institution Foyers Seniors asbl. Die gemeinnützige Organisation wurde 1987 mit dem Ziel gegründet, Projekte zugunsten von Senioren in der luxemburgischen Gesellschaft zu initiieren.

Im November 2023 unterzeichnete Foyers Seniors asbl den Vertrag mit dem Familienministerium zur Verwaltung des Club Haus bien Sûr(e) in Rosport. Foyers Seniors asbl verwaltet unter anderem 7 weitere Clubhaiser in Luxemburg. Das Club Haus Bien Sûr(e) ist der erste grenzüberschreitende Club Aktiv+.

## **8. Personal**

In der Konvention mit dem luxemburgischen Familienministerium ist augenblicklich nur eine Direktionsbeauftragte vorgesehen. Das vielfältige Angebot die Planung der Arbeitsabläufe machen aber die Mitwirkung einer zweiten assistierenden Person absolut notwendig.

So macht die Empfangs- und Kommunikationskultur des Clubs die Anwesenheit im Büro unumgänglich, damit die Interessenten die Möglichkeit haben, zu den Öffnungszeiten einen Ansprechpartner vorzufinden, der auch über genügend

Zeitressourcen verfügt. Die Mitarbeiter sollen aber auch die Teilnehmer auf Ausflügen begleiten und auch den Empfang am Anfang der Kurse mit organisieren, da ihnen der persönliche Kontakt zu den Teilnehmern und den Kursleitern sehr wichtig ist. Außerdem ist auch die Konzeptarbeit und der administrative Aufwand sehr zeitintensiv. Zudem ist es gerade in der Anfangsphase von großer Bedeutung, das Club Haus Bien Sûr(e) in der Region bekannt zu machen. Dazu ist der ständige Austausch mit den in beiden Gemeinden und ihren zahlreichen Ortsteilen vorhandenen politischen Institutionen und freizeithlichen Gruppierungen notwendig. Die bisherige Resonanz ist sehr positiv, macht aber auch deutlich, dass all diese Aufgaben nicht durch eine Person zu bewältigen sind. Deshalb haben der Vorstand von Foyers Seniors asbl. und die zuständigen Gemeinden entschieden, ab dem 01.01.2024 eine Erzieherin einzustellen.

In dem neu gegründeten Club Aktiv+ engagieren sich aber auch zahlreiche Freiwillige (u.a. Kursleiter, Organisation, Administration) sowohl in Luxemburg als auch in Deutschland mit großer Begeisterung und schaffen damit eine breite Grundlage für die Umsetzung dieses Projekts, das uns allen besonders am Herzen liegt.

---

## II. ENTWICKLUNGSPLAN

---

### 1. Verfahren zur Entwicklung und Durchführung des angebotenen Programms

#### 1.1 generelle Ziele

Die Verantwortlichen des Club Haus Bien Sûr(e) bieten ein umfangreiches und abwechslungsreiches Spektrum an Aktivitäten an – und das sowohl auf kultureller, sportlicher und vereinsbezogener Ebene.

Ziele eines jeden Club Aktiv+ sind vor allem:

- die Vorbereitung auf den Ruhestand,
- die Förderung des lebenslangen Lernens,
- die Förderung des ehrenamtlichen Engagements und Freizeitangeboten, insbesondere auf kommunaler Ebene,
- die Verhinderung von Einsamkeit und sozialer Isolation,
- die Förderung des Zugangs älterer Menschen zu Informations- und Kommunikationstechnologien und die Unterstützung bei der Nutzung digitaler Medien.

#### 1.2 spezifische Ziele

Es ist wichtig, den Dialog und Zusammenhalt zwischen kommunalen und regionalen gesellschaftlichen Akteuren zu fördern.

Die Zusammenarbeit mit verschiedenen Organisationen auf kommunaler Ebene ist schon gut etabliert. Die Verantwortlichen des Club Haus Bien Sûr(e) versuchen, auf die an sie gerichteten Wünsche und konkreten Vorschläge einzugehen.

Auch die ehrenamtliche Tätigkeit und aktive Teilnahme im Club Aktiv+ wird großgeschrieben und fanden schon großen Anklang im Club Haus Bien Sûr(e). Diese Formen der Beteiligung und Freiwilligenarbeit haben nicht nur eine positive Auswirkung auf das Selbstwertgefühl der Einzelnen, sondern wir erhoffen uns dadurch auch einen Nachahmungseffekt.

Die Zusammenarbeit mit den Betreuungsstrukturen für (Klein-) Kinder wird angestrebt, um so die generationenübergreifende Arbeit zu fördern. Letztlich soll allen Interessenten die Möglichkeit zu geben, in geselliger Runde angenehme Stunden in einer freundlichen Atmosphäre zu verbringen.

Der Club aktiv + richtet sich nicht an eine feste und regelmäßige Kundschaft, sondern bietet ein Potpourri von singulären und regelmäßigen Aktivitäten an, die viele Senioren interessieren dürften. Hierbei handelt es sich um verschiedene kulturelle, sportliche, kreative und wissensbezogene Angebote, die in Form von Einführungskursen, Schulungen, Workshops, Diskussionsrunden, Tagungen durchgeführt werden können.

Des Weiteren sind gemeinsamen Mahlzeiten, Feste, Spaziergänge, Wanderungen, Radtouren, Führungen sowie organisierte Ausflüge und Reisen geplant.

Die vorgeschlagenen Angebote werden mit dem Ziel ausgewählt, aktives Altern und lebenslanges Lernen zu fördern. Sie tragen dazu bei, die Gesundheit zu erhalten, am gesellschaftlichen Leben teilzunehmen, soziale Kontakte aufzubauen und sich weiterzubilden (Lifelong Learning).

Die Qualität des Empfangs – und insbesondere der Erstkontakt – sind von wesentlicher Bedeutung. Jede Person ist willkommen und wird als Gast empfangen. In einem zugewandten Gespräch werden den Interessierten die Clubaktivitäten vorgestellt und ihre Erwartungen und Wünsche in Erfahrung gebracht.

Während allen weiteren Begegnungen wird der empathische Kommunikationsstil beibehalten. Um auch räumlich eine Wohlfühlatmosphäre zu schaffen, kümmern sich die Mitarbeiter auch um eine ansprechende und einladende Gestaltung der Räumlichkeiten – im Büro ebenso wie in den Veranstaltungsräumen.

## **2. Angebote des Club Haus Bien Sûr(e)**

Die Mitarbeiter müssen die Situation der Bevölkerung, an die sich der Club richtet, analysieren und die auf kommunaler und regionaler Ebene bereits bestehenden Angebote zur Kenntnis nehmen. Auf dieser Basis entwickeln sie Projekte, die an die Entwicklung der vorhandenen Gegebenheiten angepasst werden.

Eine enge Zusammenarbeit mit den Gemeinden ist unerlässlich, ebenso ein regelmäßiger Austausch mit kommunalen, regionalen, nationalen und internationalen Institutionen und Vereinen.

Eine breit gestreute Öffentlichkeitsarbeit ist vorgesehen. So werden die Aktivitäten in einer dreimal im Jahr erscheinenden Broschüre vorgestellt, die an alle Clubmitglieder verschickt wird. Nichtmitgliedern können sie – ebenfalls kostenlos – im Büro in Empfang nehmen. Zudem werden die Aktivitäten auf Facebook, im „Buet“, im Amtsblatt und auf der Website der Gemeinden sowie auf der Website des Clubs bekannt gegeben.

Es ist auch eine Qualitätskontrolle vorgesehen. Die dafür vorgesehenen anonymen Befragungen der Clubbesucher und Veranstaltungsteilnehmer erfolgen durch ein standardisiertes Erhebungsinstrument. Alle für den Club relevanten Aktivitäten und Dienstleistungen sollen dadurch einer Bewertung unterzogen werden. Auf diese Weise sollen Anhaltspunkte für Verbesserungen gefunden werden.

### **2.1. Arten von Aktivitäten**

Derzeit plant der Club Haus Bien Sûr(e) Aktivitäten in folgenden Bereichen:

- Sport und Mobilität
- Kreativität
- Kultur
- Führungen

- Konferenzen
- Exkursionen im Großherzogtum und im Ausland
- Reisen
- generationenübergreifende Aktivitäten
- interkulturelle Aktivitäten
- soziokulturelle Aktivitäten
- neue Technologien
- Wohlbefinden und Gesundheit
- geselliges Leben und Geselligkeit
- Beratung, Anleitung
- Vorbereitung auf den Ruhestand
- Sprachkurse (ab September 2024)
- Feste
- Kurse aller Art

Interessenten sind jederzeit herzlich eingeladen, Ideen für mögliche neue Aktivitäten einzureichen.

## 2.2. Kooperationen

Gerade in ländlichen Gegenden bleibt die Verantwortung in den Vereinen oft an einzelnen Personen hängen, auch in jenen Vereinen, die sich um die Belange von älteren Menschen kümmern. Außerdem können entsprechende Angebote mit der Zeit ihren Reiz verlieren oder werden den Anforderungen der heutigen aktiven Seniorengeneration nicht mehr gerecht. Deshalb versuchen die Verantwortlichen des Club Haus Bien Sûr(e), zeitgemäßen Aktivitäten für und von Senioren (Stichwörter: „active ageing“ und „lifelong learning“) in den Bereichen Sport, Kunst, Digitalisierung usw. anzubieten. Es ist ihnen wichtig, innovativ zu bleiben, auf die Bedürfnisse der Zielgruppe einzugehen und auch das Angebot kontinuierlich anzupassen.

Die Vernetzung zu anderen Akteuren auf lokaler Ebene wird angestrebt. Hier bekommen u.a. auch Selbstständige und Kleinunternehmer eine Möglichkeit, ihre Dienste regional vorzustellen, indem sie Kurse vorschlagen, Führungen / Informationen in ihrem Betrieb anbieten oder zu ihren Tagen der offenen Tür einladen.

Eine weitere Zusammenarbeit mit der Gemeinde Ralingen ist in Planung. Angedacht ist ein kontinuierlicher Austausch mit Vereinen (z.B. dem Tennisclub und dem Heimat- und Kulturverein in Olk) und Gruppierungen (z.B. der Bürgerinitiative Naturschutz und Naherholung in Ralingen). Dadurch soll die Kooperation bei bestimmten Aktivitäten und Projekten ermöglicht werden. Das gleiche gilt für das von den Gemeinden Ralingen und Rosport-Mompach initiierte Projekt „Grenzenlose Energieregion“, das zum Ziel hat, bis zum Jahr 2025 die nötige Infrastruktur für einen grenzüberschreitenden Stromverbund auf der Basis von erneuerbaren Energiequellen zu schaffen.

### **2.3. karikative Aktivitäten**

Das Club Haus Bien Sûr(e) hat sich auch zum Ziel gesetzt, regelmäßig Wohltätigkeitsprojekte zu organisieren bzw. daran teilzunehmen. So können Wohltätigkeitsorganisationen mit Hilfe von Spenden unterstützt werden. Weitere Aktivitäten zielen darauf ab, Vereine mit Sachspenden zu unterstützen.

Die Solidarität soll einen wichtigen Aspekt der Identität des Club Haus Bien Sûr(e) bilden.

## **3. Modalitäten zu Einschreibung und Abmeldung**

Die Anmelde- und Abmeldeverfahren werden den Kunden in der Broschüre mitgeteilt. Die Teilnehmer werden informiert, dass:

- die Teilnahme an Aktivitäten in eigener Verantwortung erfolgt;
- die Anmeldungen telefonisch, per E-Mail oder im Büro des Club Haus Bien Sûr(e) möglich sind;
- ein Platz frei ist oder sie eventuell auf eine Warteliste gesetzt werden können,
- innerhalb von 7 Tagen der Preis für die gebuchte Aktivität mit entsprechender Kennung überweisen werden soll, sofern dem Interessenten ein Platz mündlich oder schriftlich zugesichert wurde,
- kein spezieller Brief oder keine spezielle Rechnung zur Bezahlung der Anmeldung zugesandt wird,
- die Einschreibung im Vorfeld eine Verpflichtung des Kunden ist,
- wenn gesundheitliche Probleme eine Absage erforderlich machen, die Clubverantwortlichen unverzüglich informiert werden sollen,
- die dem Club durch eine Stornierung entstehenden Kosten nicht zurückerstatten werden,
- frei gewordene Platz kann ggf. von einer Person auf der Warteliste belegt werden können,
- im Falle eines Rücktritts von einem Kurs ohne ärztliche Verordnung, der Club den Preis des begonnenen Kurses nicht zurückerstatten kann,
- vor der Anmeldung zu einer sportlichen Aktivität dem Teilnehmer geraten werden, mit seinem Arzt abzuklären, ob diese für ihn geeignet ist,
- die für die Aktivität verantwortliche Person im Falle eines möglichen Gesundheitsproblems – aus Sicherheitsgründen – davon in Kenntnis gesetzt werden muss,
- diese personen- und gesundheitsbezogenen Mitteilungen selbstverständlich vertraulich behandelt werden,
- die richtige Grundausrüstung für jede sportliche Aktivität unerlässlich ist und vom Teilnehmer selbst gestellt werden muss,
- bei körperlichen Aktivitäten es von größter Bedeutung ist, ausreichend Flüssigkeit zu sich zu nehmen,
- die bei Aktivitäten gemachten Fotos in der Club-Broschüre, auf der ClubWebseite oder in sozialen Medien (z.B. Facebook) veröffentlicht werden können,

- es in der Verantwortung des Teilnehmers liegt, dem Mitarbeiter des Club Haus Bien Sûr(e) mitzuteilen, dass er dies nicht möchte.

## **4. Interne und externe Kommunikation**

### **4.1. Interne Kommunikation**

Da gegenwärtig nur zwei Mitarbeiter gemeinsam in dem Büro des Club Haus Bien Sûr(e) arbeiten, verlaufen Austausch und Absprachen auf direktem Weg. Zusätzlich können in einem Logbuch nötige Informationen weitergeleitet werden.

Alle 6 Wochen ist eine Versammlung zwischen den Direktionsbeauftragten von Foyers Seniors asbl vorgesehen.

Als Ansprechpartner für das Club Haus Bien Sûr(e) ist ein Vorstandsmitglied von Foyers Seniors benannt worden. Diese Person fungiert als Verbindungsperson zwischen dem Verwaltungsrat und dem Club, wodurch langwierige Verwaltungsverfahren beschleunigt und vereinfacht werden.

Jedes Mitglied des Teams hat die Möglichkeit, an Supervisionen und/oder Schulungen teilzunehmen.

### **4.2. Externe Kommunikation**

Die Broschüre wird 3-mal im Jahr veröffentlicht. Die aktuelle Broschüre liegt im Club Haus Bien Sûr(e), in verschiedenen öffentlichen Gebäuden der Gemeinden, bei Ärzten, Kinesitherapeuten usw. aus. Versendet wird sie an Veranstaltungsteilnehmer, Clubkarteninhaber, Behörden (Gemeinden, Ministerium, Sozialamt etc.) und die anderen Activ Plus Clubs in Luxemburg. Außerdem findet man die Informationen zu den Aktivitäten

- im Newsletter,
- auf verschiedenen Webseiten (Cubhaiser.lu, Luxsenior, Gemeinden RosportMompach, Echternach und Ralingen),
- in sozialen Netzwerken (Club-Facebook-Seite),
- im „Buet“ / Amtsblatt der teilnehmenden Gemeinden,
- in der Sauerzeitung, • auf den GERO-Clubseiten.

Der Jahresbericht des Club Haus beim Sûr(e) wird den Vertretern der teilnehmenden Gemeinden und dem Vertreter des Familienministeriums vorgelegt.

Zweimal im Jahr wird ein Kooperationstreffen durchgeführt, an dem kommunale und ministerielle Vertreter, ein Vertreter von Foyers Seniors und die Direktionsbeauftragte des Club Haus Bien Sûr(e) teilnehmen.

Mehrmals im Jahr werden Plenarsitzungen organisiert, um den Informationsfluss zwischen allen Clubs in Luxemburg zu fördern.

Durch den Austausch und die Zusammenarbeit mit anderen im sozialpädagogischen und sozialgerontologischen Bereich tätigen Institutionen werden deren Mitarbeiter über die Angebote und Dienstleistungen des Club Haus Bien Sûr(e) informiert.

## **5. Umgang mit Beschwerden**

Alle Beschwerden gegenüber dem Club Haus Bien Sûr(e) – egal ob es sich um unzufriedene Äußerungen, Bemerkungen, Anregungen oder Meinungen, die spontan oder schriftlich geäußert werden, handelt – werden ernst genommen. Jede Beschwerde wird innerhalb des Teams bearbeitet. Die Vorgehensweise der Mitarbeiter basiert auf Transparenz sowie einer offenen und ehrlichen Kommunikation. Es werden Klärungen – und gegebenenfalls auch Berichtigungen – in Absprache mit jenen Personen vorgenommen, die Kritikpunkte geäußert haben.

Darüber hinaus sollten auch Zufriedenheitsberichte und lobende Kommentare berücksichtigt werden, um zu erkennen, was von den Kunden positiv empfunden wird. Entsprechende positive Rückmeldungen sollen bei der künftigen Programmplanung berücksichtigt werden.

## **6. Qualitätssicherung**

Im Club Haus Bien Sûr(e) sollen folgende Mittel und Strategien zur Qualitätssicherung eingesetzt werden:

- Interner Austausch zwischen den Mitarbeitern und den Kursleitern, um das Angebot, die Organisation der Aktivitäten und die erbrachten Dienstleistungen zu bewerten. Diese Bewertung erfolgt dreimal jährlich kurz vor dem Ende der in unseren Broschüren vorgeschlagenen Aktivitäten.
- Außerdem hat das Club Haus Bien Sûr(e) ein Austauschgremium, das sich aus bis zu zwei Vertretern aus den jeweils teilnehmenden Gemeinden und den Mitarbeitern des Club Haus Bien Sûr(e) zusammensetzt. Hier werden regelmäßig sowohl neue Vorschläge zu Aktivitäten als auch weitergeführten und abgeschlossenen Veranstaltungen einer kritischen Prüfung unterzogen.
- Es sollen regelmäßig nach Abschluss der Veranstaltungen Fragebögen an die Teilnehmer verteilt werden. Hier können sie sowohl ihre positiven als auch negativen Eindrücke schriftlich mitteilen.
- Es soll schnellstmöglich eine angemessene und kontinuierliche Analyse und Reaktion auf Anfragen, Beschwerden und Reklamationen erfolgen, um ohne unnötige Wartezeiten Abhilfe schaffen zu können.
- Der Entwicklungsplan soll jährlich von den Mitarbeitern evaluiert werden – und das in Zusammenarbeit mit dem vorher genannten Austauschgremium und dem Vertreter des Verwaltungsrates. Eventuelle Änderungen/Anpassungen der allgemeinen Verordnung und Grundregeln sollen dann auch festgehalten werden.

## **6.1 Statistik**

Die täglich erhobenen Daten zu den Aktivitäten und Dienstleistungen des Club Haus Bien Sûr(e) sind die Schlüsselfaktoren für die Erstellung der Jahresstatistik. Ein auf die Bedürfnisse des Club Haus Bien Sûr(e) zugeschnittenes System ermöglicht die Erstellung von Statistiken und Schlussfolgerungen. Diese Statistiken werden den teilnehmenden Gemeinden sowie dem Familienministerium übermittelt. Dank dieser Statistiken ist es möglich, Erwartungen an das Programm und die Arbeitsweise der Clubmitarbeiter objektiver zu beurteilen. Die regelmäßige Dokumentation erfolgt in Form eines jährlichen Tätigkeitsberichts.

## **6.2 externe Kursleiter**

Externe Kursleiter, die im Club Haus Bien Sûr(e) tätig sind, bekommen einen Vertrag. Dieser Vertrag wird zusammen mit dem Kursleiter aufgestellt und regelt den Umfang und die Einzelheiten seiner Leistungen (wann, wie oft, Zeiten und Honorar). Diese Verträge werden in zweifacher Ausfertigung erstellt. Wenn nötig, muss der Kursleiter über ein Zertifikat/Diplom verfügen, das die Kompetenzen im unterrichteten Fach bescheinigt.

---

## III. SICHERHEITSBESTIMMUNGEN

---

### 1. Sicherheitsbestimmungen in den Räumlichkeiten

Da für alle Aktivitäten die Räumlichkeiten der Gemeinden genutzt werden, gelten die vorgesehenen Sicherheits- und Hygienemaßnahmen innerhalb dieser Räumlichkeiten. Die Mitarbeiter – und insbesondere die Leiterin des Clubs – stellen sicher, dass diese Sicherheits- und Hygienemaßnahmen eingehalten werden.

Die Teilnehmer an den angebotenen Aktivitäten werden gebeten, die Hinweise zu befolgen. Hierzu bekommt jeder vor Veranstaltungsbeginn die erforderlichen Anweisungen. Diese sind mit den zuständigen Behörden abgestimmt.

In allen Gebäuden ist das Rauchen strengstens untersagt. Verhaltensinformationen im Falle eines Feueralarms werden übersichtlich in den Gebäuden angezeigt.

Die Nichteinhaltung der Regeln kann zum Ausschluss von den Aktivitäten führen.

### 2. Vorgehensweise beim Vermissen einer Person

Folgende Regelung gilt für den Fall, dass ein Teilnehmer vermisst wird:

*Im Vorfeld:*

- bei der Anmeldung:
  - persönliche Telefonnummer und GSM-Nummer erfragen;
- bei der Reise:
  - auf jeden Fall GSM-Nummer notieren; ○ eventuell Drittkontakt erfragen;
- während einer Aktivität:
  - eigene Telefonnummer und Name auf Kärtchen mitgeben; ○ Treffpunkt notieren;
- während einer Reise:
  - Adresse und Telefonnummer des Hotels mitgeben.

*Was tun im Falle, wenn eine Person nicht am vereinbarten Treffpunkt auftaucht?*

- Die Person direkt anrufen und nachfragen.
- Wege abgehen, Plätze und Orte aufsuchen und, wenn nötig, um Mithilfe bitten (dabei mindestens Zweiergruppen bilden).

*Wenn nicht erreichbar:*

- Bei anderen Personen der Gruppe nachfragen:
  - Mit wem war die Person unterwegs, und ggf. dort nach Informationen nachfragen?
  - Wo und wann war der letzte Kontakt?

- Wurden Auffälligkeiten beobachtet?
- Wartezeit einkalkulieren:
  - Wie lange soll gewartet werden?

*Wenn die Person nicht auftaucht:*

- bei einem Ausflug:
  - Gruppe wartet eine viertel Stunde
- Bei einer Reise:
  - Eine Begleitung (evtl. Teilnehmer) bleibt vor Ort und wartet; hält Kontakt mit der anderen Begleitung.
  - Gruppe macht im Programm weiter (evtl. Rückkehr zum Hotel etc.).
  - Wenn es eine Kontaktperson gibt, diese informieren.
  - Polizei vor Ort informieren und Telefonnummern austauschen, damit jederzeit Kontakt zur Reiseleitung möglich ist.

*Möglich relevante Informationen und detaillierte Angaben zur vermissten Person („Personenbeschreibung“):*

- aktuelle Fotos;
- Spitzname oder Künstlername;
- körperliche Merkmale (etwa Größe, Gewicht, Alter, Haarfarbe, Augenfarbe, Statur, etc.);
- Beschreibung der Kleidung und der Schuhe, die die betreffende Person zuletzt getragen hat;
- Liste von persönlichen Gegenständen, die er/sie möglicherweise bei sich tragen könnte (etwa Schmuck, Brille, Accessoires, Geldbörse, Handtasche, Ausweise, etc. )
- Liste möglicher Narben, Tattoos oder anderer charakteristischer Merkmale;
- Liste der Medikamente, die die vermisste Person regelmäßig einnimmt, sowie Informationen bezüglich Allergien, Behinderungen und anderer gesundheitlicher Einschränkungen;
- Liste von Verwandten und Freunden des Vermissten und ihre Kontaktdaten;
- eine Beschreibung der Umstände, unter denen die Person verschwunden ist.

---

## IV. INTERNES REGLEMENT

---

### 1. Vorschriften für Teilnehmer an den angebotenen Aktivitäten

Der Zugang zum Club ist ohne Unterschied in erster Linie Personen über 50 Jahren vorbehalten, unabhängig von Rasse, Religion oder ethnischer Zugehörigkeit. Des Weiteren Personen, die sich auf ihren Ausstieg aus dem Berufsleben vorbereiten möchten oder ihren Übergang von beruflichen in den nachberuflichen Lebensabschnitt positiv gestalten wollen.

Interessenten wird folgende Teilnahmeregelung zur Kenntnis gegeben:

- Anmeldung zu den gewünschten Aktivitäten (im Büro, per Telefon oder per Email).
- Um die anfallenden Kosten zu decken, wird – in der Regel – für die Teilnahme an Aktivitäten oder Veranstaltungen ein Kostenbeitrag erhoben. In diesem Fall werden der Eintrittspreis und / oder die Teilnahmebedingungen zum Zeitpunkt der Ausschreibung angegeben.
- Unmittelbar nach der Zusage für die Einschreibung soll der festgesetzte Beitrag auf das Bankkonto des Club Haus Bien Sûr(e) eingezahlt werden. Erst danach erfolgt eine verbindliche Reservierung.
- Angemeldete Personen, die an einer Aktivität nicht teilnehmen können, sollen die Clubverantwortlichen umgehend kontaktieren. Bei rechtzeitiger Abmeldung kann der Platz für nachrückende Interessenten auf der Warteliste freigegeben werden.
- Entstehen dem Club Kosten durch die Absage, werden diese in Rechnung gestellt.
- Bei Kursabbruch und bei Abwesenheit ohne Abmeldung wird keine Rückerstattung geleistet.
- Fotos von den Teilnehmern können von zur Veröffentlichung genutzt werden. Sollten die betreffenden Personen damit nicht einverstanden sein, wird darum gebeten, das schriftlich mitzuteilen.
- Es wird darum gebeten, bei der Anmeldung oder Teilnahme an den Aktivitäten oder Veranstaltungen pünktlich zu sein.
- Die Teilnahme an den Clubaktivitäten erfolgt auf eigene Verantwortung. Bei sportlichen Aktivitäten sollte vorher mit einem Arzt abklärt werden, ob die Sportart für die betreffende Person geeignet ist.
- Bei vorliegenden gesundheitlichen Einschränkungen, sollte der Leiter / die Leiterin der Aktivität vor Beginn darüber informiert werden.
- Bei Aktivitäten, die körperlich beanspruchend sind, ist auf den Flüssigkeitshaushalt zu achten. Die Mitnahme von ausreichend Getränken bei Spaziergängen oder Ausflügen wird deshalb dringend empfohlen.
- Der Zugang zum Club kann jeder Person verweigert werden, die die „Hausordnung“ nicht einhält oder einen ordnungsgemäßen Ablauf der

Clubaktivitäten stört.

## **2. Interne Regelungen für das Personal**

Freundlichkeit, Pünktlichkeit, Höflichkeit, Respekt, Ordnungssinn, zeichnen die Qualität der Mitarbeiter der Foyers Seniors Club Häuser aus, die ihre Arbeit selbständig erledigen, dabei aber nicht vergessen durch Toleranz, Flexibilität und Diskretion, die Wünsche und Intimität der Besucher zu respektieren.

### **1. Die berufliche Haltung**

#### **1.1. Berufliche Haltung gegenüber Besuchern**

Die Professionalität beruht auf der Notwendigkeit, eine taktvolle Distanz gegenüber dem Besucher zu halten. Sie schließt indessen Sympathie- und Verständnisbezeugungen nicht aus und erfordert folgende grundlegende Eigenschaften:

##### *1.1.1. Respekt*

- \* sich freundlich und zuvorkommend gegenüber Besuchern zeigen
- \* die Wünsche und Selbständigkeit des Besuchers achten
- \* Höflichkeits- und Umgangsformen beachten und geduldig zuhören

##### *1.1.2. Ehrlichkeit und Loyalität*

- \* sich nicht beteiligen an Käufen oder Verkäufen von Objekten, Möbeln, Schmuck des Klienten (auch nicht, wenn er in diesem Sinn um einen Gefallen bittet)
- \* einen Fehler oder ein Vergessen einräumen, sich entschuldigen und mit einer Geste versuchen das Fehlverhalten zu entschuldigen.

##### *1.1.3. Neutralität*

- \* präzise Auskünfte geben, frei von jedem Werturteil. Empfehlungen vermeiden bezüglich der Wahl anderer Berufstätiger, Dienste oder bezüglich des Nutzens einer Behandlung oder Verschreibung.
- \* nicht Position ergreifen bei Problemen zwischen Besuchern, resp. zwischen Besuchern/Familienmitgliedern.

##### *1.1.4. Distanz*

Eine taktvolle Distanz einhalten, dabei aber Wärme, Interesse, Verständnis und Sympathie bekunden.

##### *1.1.5. Trinkgeld*

Die Mitarbeiter/Innen werden für die geleistete Arbeit entlohnt. Deshalb ist es normal, dass sie kein Trinkgeld annehmen.

##### *1.1.6. Handy*

Mit Ausnahme einer ungewöhnlichen persönlichen Lage, ist das Handy während der Arbeitszeit ausgeschaltet oder auf lautlos gestellt.

## **1.2. Berufliche Haltung gegenüber den Vorgesetzten, Arbeitskollegen und anderen Fachleuten**

Ein gutes Arbeitsklima, wesentlich für das Wohlbefinden der Besucher, beruht auf dem Teamgeist, der Zusammenarbeit und dem gegenseitigen Respekt.

### *1.2.1. Zusammenarbeit und Arbeit im Team*

- \* Loyalität gegenüber Vorgesetzten und den anderen Teammitgliedern.
- \* Bejahung der individuellen und kollektiven Arbeitsplanung.
- \* Zugehörigkeit und Solidarität innerhalb der Vereinigung.
- \* spontane Aufteilung der Arbeit und Flexibilität bezüglich der verschiedenen, zu erledigenden Aufgaben.
- \* innerhalb des Teams und auf Arbeitsversammlungen: präzise Formulierung der bestehenden Probleme, positive Formulierung von Kritik, unvoreingenommene Diskussion von Problemen.

### *1.2.2. Respekt*

- \* der persönlichen Arbeitsart und -weise der Kollegen, der Verschiedenheit eines jeden.
- \* des Privatlebens der Arbeitskollegen (dem Besucher gegenüber nichts von deren persönlichen Problemen erwähnen).
- \* Neutralität und Toleranz bezüglich Kritik an der Arbeit der Kollegen. (Den Besucher ermutigen, seine Kritik der betroffenen Person oder der Direktion mitzuteilen. Falls er nicht dazu bereit ist, sollte man selber - um eine bessere Arbeitsqualität zu erreichen - mit dem Direktionsbeauftragten reden).

## **1.3. Persönliche berufliche Haltung**

Um die eigene private Sphäre zu schützen, das Privatleben vom Berufsleben abzugrenzen und so das persönliche Gleichgewicht zu bewahren, ist es:

- \* unerlässliche Distanz zu wahren und sich nicht selber mit einzubeziehen.
- \* zu vermeiden, von seinen eigenen Problemen und Schwierigkeiten zu sprechen, welcher Art sie auch sein mögen.

## **2. Das Berufsgeheimnis**

Das Einhalten der Schweigepflicht ist zwingend.

Der Schweigepflicht unterliegen sowohl die Informationen, die während der Ausübung der Arbeit anvertraut werden, als auch zufällig bemerkte Tatsachen, sowie Vertraulichkeiten, um deren Geheimhaltung gebeten wird.

## **2.1. Gemeinsame Schweigepflicht**

### *2.1.1. geteilt mit anderen Beschäftigten*

Der Austausch von Informationen zwischen dem Direktionsbeauftragten und dem Personal ist eine der Arbeitsgrundlagen. Dieser Austausch muss im Vertrauen erfolgen, um die Diskretion und den Respekt vor dem Besucher zu wahren.

### *2.1.2. geteilt mit Nahestehenden*

Nach einem besonders schwierigen Tag kann es sein, dass man das Bedürfnis empfindet, sich einer nahestehenden Person anzuvertrauen. In diesem Fall ist es zwingend erforderlich, nur von sich selber zu sprechen und nicht vom Klienten. Außerdem muss man äußerst vorsichtig sein, d.h. keine Hinweise geben, welche die Identifikation der Person erlauben.

## **3. Der Aufgabenbereich**

Die Arbeit mit autonomen, aktiven Senioren verlangt allgemeines Interesse am- und leichter Zugang zum Menschen, sowie kommunikative Fähigkeiten. Die Äußerungen der Teilnehmer wahrzunehmen, ihre Wünsche zu beachten, ist unerlässlich.

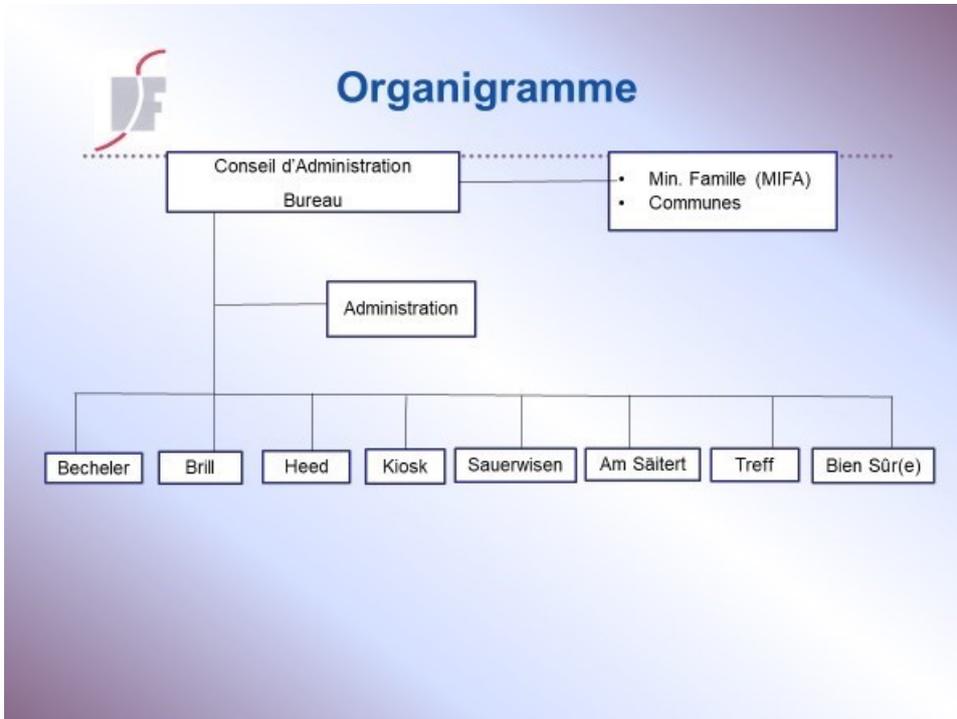
Eine ehrliche Zusammenarbeit der Mitarbeiter in allen Bereichen, auch im administrativen Bereich, fördert ein gutes Arbeitsklima.

### *3.1. Persönliche Kompetenzen*

- Pünktlichkeit
- Flexibilität im Allgemeinen und im Besonderen in den Arbeitszeiten, je nach Arbeitsgebiet
- Kreativität, Ideenreichtum
- Verantwortungsbewusstes Handeln
- Fähigkeit zu autonomen Arbeiten
- Fähigkeit eine Gruppe Senioren zu leiten, Verantwortung zu übernehmen, klare und deutliche Anweisungen zu geben, für den Zusammenhalt der Gruppe zu sorgen und auf die Integration von allen Gruppenmitgliedern zu achten
- Bereitschaft Neues zu lernen

### 3. ORGANIGRAMME

FOYERS SENIORS asbl.



CLUB HAUS BIEN SÛR(E)

