

Allgemeine Geschäftsbe- dingungen

CLUB HAUS BEIM KIOSK

Club Activ Plus



11-15, rue C.M.Spoo
L-3876 SCHIFFFLANGE

Zulassungsnummer PA/02/05/034

I. Allgemeine Informationen und administrative Angaben

A. Verwaltungsangaben

Bezeichnung	Clubhaus beim Kiosk-Club active plus
Adresse	11-15, rue C. M. Spoo L-3876 Schifflange
Telefon	26540492
E-Mail	beimkiosk@clubhaiser.lu
Website	www.beimkiosk.lu
Facebook	Beimkiosk
Unterzeichnende Gemeinde	Schifflange
Zulassungsnummer	PA/02/05/034 seit 01.06.200 6
Niederlassungsgenehmigung	Joelle Floener Nr. 10149218/0
Schanklizenz	Nr. X/13/1441
Öffnungszeiten	Montag–Freitag von 08.00–16.00 Uhr
Öffnungstage und -zeiten	Der Club ist grundsätzlich an 5 von 7 Tagen von 08.00 bis 16.00 Uhr sowie während der Öffnungszeiten der verschiedenen Aktivitäten für die Öffentlichkeit zugänglich. Die Öffnungszeiten am Samstag und Sonntag richten sich nach den jeweiligen Aktivitäten. An Feiertagen ist der Club nur in Ausnahmefällen geöffnet. Sollte der Club zu bestimmten Zeiten im Jahr für die Öffentlichkeit geschlossen sein, werden diese Schließungszeiten den Kunden, der Gemeinde und dem zuständigen Ministerium mitgeteilt.

B. Allgemeine Beschreibung des „Club Activ Plus“ in Schifflange

1. Ziele des Club Haus beim Kiosk

Der Club Haus beim Kiosk richtet sich in erster Linie an Menschen über 50 Jahre und bietet im weit gefassten Rahmen der Maßnahmen zur Förderung der Selbstständigkeit, die Unabhängigkeit und das Wohlbefinden der Zielgruppe, deren Integration und Teilhabe am kulturellen, künstlerischen, Freizeit-, Sport- und Vereinsleben der Region er fördert und denen er so ermöglicht, sich auf den Austritt aus dem Erwerbsleben vorzubereiten oder den Übergang von einer Lebensphase in die nächste besser zu bewältigen.

Es werden verantwortungsbewusste Haltungen gefördert, indem die Nutzer dazu ermutigt werden, sich selbst einzubringen, um ihre Ressourcen und Kompetenzen zu nutzen und weiterzuentwickeln sowie ihre körperliche und psychische Gesundheit bestmöglich zu erhalten, mit dem Ziel, möglichen altersbedingten Einschränkungen bestmöglich vorzubeugen.

Der Club Haus beim Kiosk stellt den Interessierten ein geeignetes Umfeld zur Verfügung, doch sind es die Nutzer selbst, die durch ihre Ideen und Initiativen die Vielfalt, die Besonderheiten und die Atmosphäre ihres Clubs gestalten.

Das Clubhaus beim Kiosk richtet seine Angebote zwar nach den Interessen und dem Lebensrhythmus seiner Nutzer aus, beschränkt sich jedoch nicht auf deren Betreuung. Es hat zum Ziel, den generationsübergreifenden Austausch und die Zusammenarbeit zu fördern, indem es Kinder, Jugendliche bzw. junge Erwachsene einbezieht. Diese Dimension des Clubhauses erfordert eine Öffnung gegenüber der gesamten Bevölkerung der Region.

Das Clubhaus beim Kiosk richtet sich grundsätzlich nicht an einen festen, regelmäßigen Kundenkreis, sondern bietet vielfältige, sporadische oder regelmäßige Aktivitäten an, die für alle Bürger interessant sein könnten.

Der Club Activ Plus in Schifflange bietet eine Vielzahl von Programmen für Senioren an, die darauf abzielen, deren Entfaltung während ihres gesamten Lebens zu fördern. Diese Programme umfassen Fortbildungen und persönliche Weiterentwicklung, wie Seminare zu Gesundheit und Krankheitsprävention, Einführungskurse in neue Technologien, Koch-, Philosophie- und Kunstworkshops sowie Sprachkurse und Gedächtnistraining.

Darüber hinaus bietet der Club Beratung und individuelle Betreuung an, mit persönlichen Gesprächsrunden und Informationen zu den in Luxemburg verfügbaren Dienstleistungen für Senioren, um eine auf ihre Bedürfnisse zugeschnittene Unterstützung zu gewährleisten.

Auch Freizeit- und Sportaktivitäten stehen auf dem Programm, darunter Yoga, Gymnastik, Schwimmen sowie Wanderungen. Im kulturellen Bereich organisiert der Club Besuche von Museen, Ausstellungen und Konzerten sowie Ausflüge sowohl in Luxemburg als auch ins Ausland.

Im Sinne von Solidarität und bürgerschaftlichem Engagement fördert der Club zudem soziale und multikulturelle Projekte und regt zur ehrenamtlichen Mitarbeit und zur Solidarität unter den Mitgliedern an.

Schließlich nehmen gesellige Zusammenkünfte einen zentralen Platz ein: Eine Cafeteria, gemeinsame Mahlzeiten, Gesellschaftsspiele sowie Musikgruppen sorgen für eine herzliche und einladende Atmosphäre für alle Mitglieder.

2. Geografische Lage

2.1 Geschichte

Die Einweihung des Clubs fand am 15. Oktober 2002 statt. Von Anfang an plante die Gemeinde, den Seniorenclub von Schifflange in die Seniorenwohnanlage zu integrieren, deren Standort gegenüber einem Platz mit einem Kiosk vorgesehen war. Aus diesem Grund erhielt der Club von Beginn an den Namen „Club Haus beim Kiosk“. Die Aktivitäten des Clubs begannen im Dezember 2002.

Angesichts erheblicher Verzögerungen bei den Bauarbeiten wurde dem Club zunächst ein Standort in der Rue du Parc zugewiesen, und erst am 18. Februar 2008 bezog der Club seine heutigen Räumlichkeiten.

2.1 Schifflange – die Gemeinde

Der Ort Schifflange ist der Hauptort der Gemeinde Schifflange, die im Süden des Großherzogtums Luxemburg im Kanton Esch/Alzette in der Tourismusregion Terres Rouges liegt.

Die Gemeinde Schifflange zählt etwa 11.589 Einwohner (Stand: 1-Januar 2025), von denen 45 % ausländischer Herkunft sind. Mit fast 1.200 in der Grundschule eingeschriebenen Kindern verzeichnete die Gemeinde Schifflange in den letzten 20 Jahren ein Bevölkerungswachstum von 40 %. Mit einer Bevölkerungsdichte pro km², die zu den höchsten unter den Gemeinden des Großherzogtums zählt, ist Schifflange urbaner geworden. Dieses Wachstum birgt sowohl Herausforderungen als auch Chancen.

Herausforderungen hinsichtlich der Alterspyramide von Schifflange. Sie nähert sich dem an, was Demografen als „Pilzprofil“ bezeichnen. Die Basis ist eher schmal (Bevölkerung unter 20 Jahren) und die breite Spitze deutet auf eine alternde Bevölkerung hin. Diese Art von Profil zeigt, dass das Durchschnittsalter der Gemeinde relativ hoch ist. Die Gemeinde Schifflange zählte im Jahr 2022 2.406 Personen im Alter von 60 Jahren und älter, was einem Anteil von 21,3 % entspricht. Was die über 75-Jährigen betrifft, so waren es 818 Personen, was einem Anteil von 7,3 % entspricht. Diese Anteile liegen über dem nationalen Durchschnitt, der bei 20,4 % für die über 60-Jährigen und bei 6,6 % für die über 75-Jährigen liegt.

Dieses Bevölkerungswachstum führt gleichzeitig zu einer Diversifizierung der in der Gemeinde vertretenen Nationalitäten. (Melderegister, 2022)

Nationalität	Personen ab 60 Jahren	Personen ab 75 Jahren
Luxemburgisch	1738	655
Portugiesin	329	50
Italienisch	99	53
Französisch	78	26
Deutsch	26	6

Belgisch	19	5
Sonstige	76	19

Eine Gemeinde wie Schiffflange ermöglicht die Zusammenarbeit mit einer Vielzahl von Partnern wie der Seniorenkommission, dem Sozialamt, dem Jugendhaus, den örtlichen Sportvereinen, der Kindertagesstätte, der Grundschule, dem Frauenhaus, Fraen a Mammen, der LGS und vielen anderen.

2.2 Die Infrastruktur des Club Haus beim Kiosk

Seit seiner Einweihung im Jahr 2002 ist das Club Haus 2008 in das Gebäude in der Rue CM Spoo 11-15 umgezogen. Dieser Umzug war der entscheidende Wendepunkt in der Entwicklung des Club Haus beim Kiosk.

Die Räumlichkeiten sind funktional, hell und geräumig und für Menschen mit eingeschränkter Mobilität geeignet. Im Erdgeschoss befinden sich neben zwei Verwaltungsbüros und den Sanitäranlagen eine schöne, voll ausgestattete Küche sowie ein großer, multifunktionaler Festsaal mit einer Theke und großen Fenstern, der Zugang zu einem Durchgang bietet, der im Sommer als Terrasse dient.

Im ersten und zweiten Stock befinden sich jeweils zwei Unterrichtsräume, Sanitäranlagen und ein Lagerraum. Ein Raum im zweiten Stock wurde in eine Bibliothek umgewandelt.

Die Gemeinde Schiffflange ist Eigentümerin der Räumlichkeiten und unterstützt den Club Haus durch ihren Reinigungs- und Hausmeisterdienst.

2.3 Erreichbarkeit des Clubs

- Der Club befindet sich im Zentrum von Schiffflange und ist daher für viele Kunden zu Fuß erreichbar.
- Der Bahnhof liegt zentral und ist nur 5 Gehminuten vom Club entfernt: Dies erleichtert unsere Ausflüge, für die wir öffentliche Verkehrsmittel nutzen; der Zug wird auch häufig von unseren Kunden genutzt, die außerhalb von Schiffflange wohnen.

- Es gibt zahlreiche Buslinien, die Kunden aus den verschiedenen Stadtteilen von Schifflange und den umliegenden Gemeinden anfahren. Die Fahrpläne sind gut auf unsere Aktivitäten abgestimmt.
- Die Gemeinde hat einen „Ruffbus“ eingerichtet. Für den Transport von Senioren kann auch das CIGLI kontaktiert werden.
- Ein großer Parkplatz befindet sich direkt gegenüber dem Club, und es besteht die Möglichkeit, in den umliegenden Straßen zu parken.

2.4 Einrichtungen und Räumlichkeiten für die Organisation von Aktivitäten

- Der nahegelegene Wald von Schifflange eignet sich ideal für Nordic Walking und Wanderungen.
- Radwege sind in einem Umkreis von maximal 5 km erreichbar.
- Der Saal „Grand-duc Jean“ im Gemeindehaus eignet sich perfekt für die Organisation von Konferenzen in Zusammenarbeit mit anderen Vereinen.
- Die Mehrzweckhalle ist ideal für Großveranstaltungen.
- Sportzentrum mit Schwimmbad und Sporthallen, wo unsere Gymnastikkurse immer stattfinden.
- Bouleplatz
- Pflegeheim mit großem Festsaal
- Seniorenheim
- Zentrum am Ritt
- Zwei Renaturierungsgebiete der Alzette unweit des Zentrums.

Dank seiner Einrichtungen ist das Clubhaus für „alle“ zugänglich und hat das Glück, aufgrund seiner geografischen Lage und seiner architektonischen Infrastruktur eine Vielzahl von Aktivitäten anbieten zu können.

3. Vertragliche Situation

3.1 Die Vereinbarung

Die Unterzeichner der Vereinbarung sind folgende Akteure:

- Das Ministerium für Familie, Solidarität, Zusammenleben und Aufnahme
- Der/die Vorsitzende des Verwaltungsrats von Foyers Seniors asbl

- Der Bürgermeister der Gemeinde Schiffflange

Die Vereinbarung legt die Verpflichtungen der Trägereinrichtung, die Verpflichtungen des Staates, die Pflichten zum Schutz personenbezogener Daten, die Modalitäten der Zusammenarbeit zwischen den Vertragsparteien und die Qualitätssicherung der erbrachten Leistungen, die Modalitäten der Information, Kontrolle und Sanktionierung durch den Staat sowie schließlich die Laufzeit, den Abschluss, die Änderung und die Bedingungen einer eventuellen Kündigung fest.

Die Unterzeichnung der Vereinbarung zwischen den beteiligten Akteuren erfolgt jährlich.

Der Club Haus beim Kiosk verfügt über eine uneingeschränkte Zulassung unter der Nummer PA/02/05/034 für die Ausübung seiner Tätigkeit im Rahmen des Programms „Club Aktiv Plus“ unter dem Namen „Club Haus beim Kiosk“.

3.2 Die Finanzierung

Die Finanzierung sowie die damit verbundenen Rechte und Pflichten werden durch eine (jährlich verlängerbare) Vereinbarung zwischen der Gemeinde, dem zuständigen Ministerium und der gemeinnützigen Vereinigung Foyers Seniors geregelt.

Die Gemeinde erteilt der gemeinnützigen Vereinigung Foyers Seniors einen Verwaltungsauftrag einschließlich der damit verbundenen Tätigkeiten.

Zu den Rechten und Pflichten der Gemeinde gehören insbesondere:

- Die Bereitstellung der Räumlichkeiten im Gebäude 11-15, Rue C.M.Spool, gegen eine Miete von 5 Euro
- Die direkte Begleichung der Infrastrukturkosten wie Reinigung und Instandhaltung der Räumlichkeiten, der Gemeinschaftsbereiche und der Außenanlagen, Heizung, Strom, Abfallentsorgung und Wartungsverträge
- Die Übernahme von 13 % der Personalkosten, die in der Vereinbarung festgelegt sind
- Die Vertretung durch den Bürgermeister oder seinen Beauftragten in der durch die Vereinbarung eingerichteten Kooperationsplattform.

Die Rechte und Pflichten der gemeinnützigen Vereinigung Foyers Seniors umfassen:

- Die Organisation von Aktivitäten und Dienstleistungen
- Die rationelle Nutzung des Gebäudes
- Die Einhaltung der Bestimmungen der mit dem zuständigen Ministerium geschlossenen Vereinbarung

- Die Einstellung, Entlassung und Personalverwaltung unterliegt der Zuständigkeit der gemeinnützigen Vereinigung, wobei die Gemeinde zu informieren ist
- Die tägliche Verwaltung mit ordnungsgemäßer Buchführung

4. Zielgruppe

Die Gemeinde Schiffflange zählte im Jahr 2022 2.406 Personen im Alter von 60 Jahren und älter, was einem Anteil von 21,3 % entspricht. Was die über 75-Jährigen betrifft, so waren es 818 Personen, was einem Anteil von 7,3 % entspricht. Diese Werte liegen über dem nationalen Durchschnitt, der bei 20,4 % für die über 60-Jährigen und bei 6,6 % für die über 75-Jährigen liegt.

Wie in anderen Gemeinden, beispielsweise in Esch-sur-Alzette, ist festzustellen, dass die Stadtteile, in denen proportional mehr Luxemburger wohnen, auch diejenigen sind, die ein höheres Durchschnittsalter aufweisen. (Laut der Sozialbeobachtungsstelle von Schiffflange).

Der Club Haus beim Kiosk richtet sich in erster Linie an Menschen über 50 Jahre, doch Ausnahmen sind natürlich möglich. Derzeit spricht der Club Haus beim Kiosk ein breiteres Altersspektrum an (von 39 bis 88 Jahren) und sogar noch mehr, wenn man die generationsübergreifenden Aktivitäten mit einbezieht.

Die Nutzer haben sehr unterschiedliche Interessen und bilden hinsichtlich ihrer körperlichen Fähigkeiten und ihrer sportlichen Verfassung eine heterogene Gruppe (unabhängig von ihrem Alter).

Die Zielgruppe des Club Haus beim Kiosk in Schiffflange besteht zum größten Teil aus Luxemburgern. In dieser Altersgruppe sind Belgier, Franzosen und Italiener in der Regel gut in die Bevölkerung integriert, und für sie stellen sich kaum sprachliche Probleme. Für die portugiesische Gemeinschaft und die aus osteuropäischen Ländern, die noch nicht fließend Französisch oder Deutsch sprechen, ergeben sich jedoch Kommunikationsschwierigkeiten. Diese Situation erschwert ihnen die Teilnahme an den angebotenen Aktivitäten

Schiffflange liegt im Zentrum der Eisenregion und zählt zahlreiche ehemalige Stahlarbeiter zu seinen Einwohnern; viele ihrer Ehefrauen gehören zu unserem Kundenkreis.

Ebenso zählen wir zahlreiche Hausfrauen, Angestellte der CFL und ehemalige Kriegsdienstverweigerer zu unseren Kunden.

Die Renten unserer Teilnehmer sind oft begrenzt. Daher müssen wir diese Realität bei der Festlegung der Preise für die Aktivitäten berücksichtigen, ohne dabei aus den Augen zu verlieren, dass wir auch Kunden haben, die finanziell besser gestellt sind. Wir müssen darauf achten, dass unser Programm den Bedürfnissen dieser beiden sozialen Gruppen bestmöglich gerecht wird, damit niemand gegenüber dem anderen benachteiligt wird.

Laut dem Bericht der Sozialbeobachtungsstelle der Gemeinde Schiffflange (Daten von 2022) ist hervorzuheben, dass alleinlebende Personen im Alter von 75 Jahren und älter erhöhten sozialen Risiken ausgesetzt sind. In dieser Altersgruppe leben 250 Personen allein, was 30,6 % der gesamten Bevölkerung dieser Gruppe entspricht. Es ist jedoch anzumerken, dass Bewohner von Pflegeheimen oder Seniorenheimen, obwohl sie eigenständige Haushalte bilden, aufgrund ihrer besonderen Betreuung in diesen Zahlen nicht berücksichtigt werden.

Für den Club Haus beim Kiosk muss diese besondere Bevölkerungsgruppe betreut und zur Teilnahme an den Angeboten des Club Activ Plus angeregt werden.

5. Träger

Träger des Club Haus beim Kiosk ist die gemeinnützige Vereinigung Foyer Seniors. Die Vereinigung wurde 1987 mit dem Ziel gegründet, Projekte zugunsten der Senioren in der luxemburgischen Gesellschaft zu initiieren.

Im August 2002 unterzeichnete Foyers Seniors asbl die Vereinbarung mit dem MIFA über die Verwaltung des Club Haus beim Kiosk, und die offizielle Eröffnung fand am 3. November 2002 statt.

Die gemeinnützige Vereinigung Foyer Seniors verwaltet unter anderem noch 7 weitere Clubhäuser (Stand Ende 2023) auf luxemburgischem Gebiet

6. Personal

6.1 Das professionelle Team

Das Team besteht aus 3,5 Vollzeitäquivalenten, verteilt auf 5 Personen. 2 Personen besetzen mit 1,25 Vollzeitäquivalenten Stellen als Mitarbeiter (Verwaltung und Animation), 2 Personen mit 1,75 Vollzeitäquivalenten Stellen als diplomierte Erzieherinnen und schließlich eine Person als Leiterin mit 1 Vollzeitäquivalent.

6.2 Die Praktikanten

Der Club Haus beim Kiosk war schon immer und ist auch weiterhin eine Einrichtung, die Praktikanten aufnimmt (Freiwillige des SNJ, Studierende des LTPES, Studierende des CNFPC, Studierende des Bachelor-Studiengangs Erziehungs- und Sozialwissenschaften usw.

6.3 Die Freiwilligen

Der Club Haus beim Kiosk verfügt über ein großes Team von Freiwilligen, das sich regelmäßig erneuert: Einige geben ihre ehrenamtliche Tätigkeit auf, andere schließen sich dem Team an. Die Freiwilligen unterstützen das Team bei regelmäßigen Aktivitäten wie dem Mittagessen oder den „Tagen der offenen Tür“ bzw. betreuen die Bibliothek oder punktuelle Aktivitäten.

II. Einrichtungskonzept

1. Modalitäten der Ausarbeitung und Umsetzung des Programms

1.1 Allgemeine Ziele

Die vom Club Activ Plus in Schiffange angestrebten Ziele richten sich in erster Linie auf die Nutzer und die Achtung ihrer Rechte in einem wohlwollenden Umfeld:

- Eine möglichst individuelle Betreuung anzubieten;
- Soziale Beziehungen pflegen und ausbauen;
- Erworbene Fähigkeiten erhalten und neue Fähigkeiten ermöglichen;
- Schaffung eines angenehmen Umfelds, das den Schutz, die Erhaltung und/oder die Verbesserung der Gesundheit ermöglicht und gleichzeitig die Sicherheit der Menschen gewährleistet;

- Die Öffnung nach außen fördern;
- Auf die Bedürfnisse der Nutzer eingehen und diese in Verbesserungsmaßnahmen umsetzen.

Die Verantwortlichen des Club Haus beim Kiosk haben im Laufe der Jahre ein sehr umfangreiches und vielfältiges Angebot an Aktivitäten in einer Gemeinde entwickelt, die in kultureller, sportlicher und vereinsbezogener Hinsicht sehr aktiv ist.

Die Zusammenarbeit mit verschiedenen Organisationen auf kommunaler Ebene ist gut etabliert. Die Verantwortlichen des Club Haus beim Kiosk versuchen, auf konkrete Anfragen und Vorschläge einzugehen. Die Zusammenarbeit mit den Kindertagesstätten, der Grundschule, den nahegelegenen Gymnasien und dem Jugendzentrum fördert die generationsübergreifende Arbeit.

Es ist uns wichtig, weiterhin zum ehrenamtlichen Engagement und zur aktiven Teilnahme am Club anzuregen, um so präventiv gegen depressive Verstimmungen und soziale Isolation zu wirken und das Selbstwertgefühl sowie die Aktivität der Menschen zu erhalten.

Es ist unerlässlich, allen Interessierten die Möglichkeit zu geben, in guter Gesellschaft unterhaltsame und angenehme Momente zu erleben und schöne Stunden in einer entspannten und freundlichen Atmosphäre im Club Haus beim Kiosk in Schiffange zu verbringen.

„Aktives Altern“ („Active Aging“) ist ein Ansatz, der ältere Menschen dazu ermutigt, körperlich, sozial und geistig aktiv zu bleiben, um ihr allgemeines Wohlbefinden und ihre Lebensqualität zu erhalten. Das Club Haus beim Kiosk setzt dieses Konzept auf verschiedene Weise um:

- Körperliche Aktivitäten
- Soziale Aktivitäten
- Geistige Aktivitäten
- Ehrenamt und gesellschaftliches Engagement
- Weiterbildung und Lernen

Durch die Einbindung dieser verschiedenen Elemente in unseren Club Activ Plus schaffen wir ein Umfeld, das ein aktives Altern fördert, in dem sich die Mitglieder weiterentwickeln, Neues lernen, gesund bleiben und einen wertvollen Beitrag für ihre Gemeinschaft leisten können.

1.2 Spezifische Ziele

Die angebotenen Aktivitäten sind darauf ausgerichtet, aktives Altern und vor allem lebenslanges Lernen zu fördern. Sie tragen dazu bei, die Gesundheit zu erhalten, am gesellschaftlichen Leben teilzunehmen, soziale Kontakte zu pflegen und sich weiterzubilden (Life Long Learning). Darüber hinaus liegt es uns am Herzen, den Dialog, den Austausch und den Zusammenhalt zwischen den kommunalen und regionalen sozialen Akteuren zu fördern.

Ein professionelles Team steht mit Rat und Tat zur Seite.

Die steigenden Besucherzahlen zeigen, dass das Konzept des Clubs aufgeht:

- Vielfältige Angebote von gleichbleibend hoher Qualität (3 Broschüren pro Jahr)
- Qualifizierte und kompetente Kursleiter*innen (die Ausbilder*innen verfügen über Zertifikate in den unterrichteten Fächern)
- Lernangebote zur persönlichen Weiterentwicklung
- Flexible Zeiten: vormittags, nachmittags, abends, angepasst an die Bedürfnisse der Bevölkerung
- Förderung des generationsübergreifenden und interkulturellen Austauschs (Aktivitäten und Projekte mit Kindern, Jugendlichen...)
- Persönlicher Kontakt des Personals mit den Kunden
- Herzlicher und freundlicher Empfang (unsere Türen stehen allen offen)
- Der Mensch steht im Mittelpunkt
- Regionale und kommunale Zusammenarbeit

- Förderung des ehrenamtlichen Engagements
- Vorbereitung auf den Austritt aus dem Erwerbsleben

Die spezifischen Ziele für einen bestimmten Zeitraum sowie deren jeweilige Bewertung finden sich im Anhang des Dokuments (Anhang 1). Es handelt sich um folgende psychopädagogische Bereiche:

1. Angebote zur soziokulturellen Animation
2. Sportangebote
3. Bildungsangebote
4. Freizeit- und Begegnungsangebote
5. Informations- und Beratungsangebote
6. Angebote zur Förderung der aktiven Teilhabe
7. Angebote zur Förderung des Kontakts und des Wissensaustauschs zwischen Generationen und Kulturen

2. Das Leistungs- und Serviceangebot des Club Haus beim Kiosk

Bei der Ausarbeitung des Quartalsprogramms berücksichtigen die Fachkräfte des Club Haus beim Kiosk die spezifischen Bedürfnisse und Wünsche der Kundinnen und Kunden des Club Activ Plus und integrieren diese, soweit möglich, in die Organisation und Durchführung der Programme und Aktivitäten. Eine Zusammenarbeit mit lokalen und nationalen politischen Instanzen sowie mit Fachkräften aus dem sozialpädagogischen Bereich dient als Unterstützung bei der Umsetzung neuer Aktivitäten.

Das Leistungsangebot wird in Form einer Programm-Broschüre veröffentlicht, die dreimal jährlich erscheint und sich an den Jahreszeiten orientiert:

Winterprogramm von Januar bis April

Fréijoe/Sommerprogramm von Mai bis August

2.1. Arten von Aktivitäten

Derzeit plant der Club Haus beim Kiosk Aktivitäten rund um folgende Schwerpunkte:

- Sport und Mobilität
- Kreativität
- Kultur
- Führungen
- Vorträge
- Ausflüge im Großherzogtum und ins Ausland
- Reisen von 2 bis 7 Tagen
- generationsübergreifende Aktivitäten
- interkulturelle Aktivitäten
- neue Technologien
- Wohlbefinden und Gesundheit
- Soziales Leben und Geselligkeit
- Beratung, Begleitung
- Vorbereitung auf die Zukunft älterer Menschen
- Sprachkurse
- soziokulturelle Freizeitaktivitäten
- verschiedene Feste
- Schulungen aller Art

Der Club ist offen für alle Arten von Aktivitäten, sofern diese mit den allgemeinen Zielen des Club Haus beim Kiosk vereinbar sind.

2.2 Einzelprojekte und Kooperationen

Regelmäßig kommen spezifische Projekte hinzu. Dabei handelt es sich um generationsübergreifende, interkulturelle und grenzüberschreitende Projekte mit Institutionen, die im Bereich Senioren oder Sicherheit tätig sind. Diese Projekte werden mit

verschiedenen alten und neuen Partnern zu unterschiedlichen Themen durchgeführt. Erfolgreiche Aktivitäten werden seit Jahren fortgeführt, da sie sich einer treuen Kundschaft erfreuen und sich bestimmte Nutzergruppen durch den Club Haus schon seit Jahren kennen. Dies ist wichtig, um vertrauensvolle Beziehungen zwischen dem Personal und den Kunden zu stärken.

Regelmäßig arbeitet der Club Haus beim Kiosk mit Vereinen der Gemeinde oder anderen Einrichtungen zusammen, um bestimmte Aktivitäten zu organisieren: Seniorenausschuss, Kulturausschuss, Ausschuss für Sport und Freizeit, Sicherheitsausschuss, Fremdenverkehrsamt, GERO, CGDIS, Rotes Kreuz, Pflegeheim Schmöttbesch, Jugendzentrum, Grundschule, Lycée Bel-Val...

Das alle vier Monate in Form einer Broschüre erscheinende Programm umfasst Aktivitäten in folgenden Bereichen: Ausflüge, Geselligkeit, Kreativität, Kurse und Vorträge, Besichtigungen und Kultur, Sport und Wellness, Solidarität, generationsübergreifende und interkulturelle Begegnungen.

Der Club Haus beteiligt sich an nationalen Projekten wie: GIMB (Gesond lessen Méi Beweegen), der Woche der psychischen Gesundheit, Projekten zur digitalen Inklusion und dem Internationalen Tag der älteren Menschen.

Interessierte sind jederzeit eingeladen, Ideen für mögliche neue Aktivitäten einzureichen.

2.3 Wohltätigkeitsaktivitäten

Neben punktuellen Kooperationen hat sich das Club Haus beim Kiosk zum Ziel gesetzt, regelmäßig Wohltätigkeits- oder karitative Aktionen zu organisieren bzw. daran teilzunehmen. So werden die Erlöse bestimmter Aktivitäten in Form von Spenden an Wohltätigkeitsorganisationen weitergeleitet. Andere Aktivitäten zielen darauf ab, Vereine mit Sachspenden zu unterstützen. Dieser Aspekt der Solidarität bildet eine wichtige Säule der Identität des Club Haus beim Kiosk.

3. Modalitäten für die Anmeldung und Abmeldung

Die Modalitäten für die Anmeldung bzw. Abmeldung werden den Kunden über die vierteljährlich erscheinende Broschüre mitgeteilt.

Die Kunden werden insbesondere (schriftlich) darüber informiert, dass:

- Die Teilnahme an den Aktivitäten erfolgt auf eigene Verantwortung.
- Anmeldungen erfolgen per Telefon, E-Mail oder direkt im Club. Sie werden umgehend darüber informiert, ob ein Platz frei ist oder ob sie auf die Warteliste gesetzt werden.

- Wenn ihnen mündlich oder per E-Mail ein Platz zugesichert wurde, werden sie gebeten, den Preis für die jeweilige Aktivität spätestens innerhalb von 7 Tagen unter Angabe des entsprechenden Verwendungszwecks zu überweisen. Es wird kein gesondertes Schreiben oder keine Rechnung zur Begleichung ihrer Anmeldung an sie versandt.
- Die Anmeldung ist für den Kunden verbindlich.
- Wenn sie aus gesundheitlichen Gründen stornieren müssen, sollten sie die Verantwortlichen des Clubs unverzüglich darüber informieren. Der dadurch frei gewordene Platz kann gegebenenfalls von einer Person auf der Warteliste eingenommen werden. Der Club kann die ihm durch eine Stornierung entstehenden Kosten nicht erstatten.
- Vor jeder Anmeldung zu einer sportlichen Aktivität verpflichtet sich der Kunde, mit seinem Arzt zu klären, ob diese für ihn geeignet ist.
- Bei eventuellen gesundheitlichen Problemen muss der Verantwortliche der Aktivität informiert werden. Dies geschieht aus Sicherheitsgründen. Diese Informationen werden selbstverständlich vertraulich behandelt.
- Für jede sportliche Aktivität ist eine angemessene Grundausrüstung unerlässlich, die vom Kunden selbst mitgebracht werden muss. Die Flüssigkeitszufuhr während körperlicher Aktivitäten ist von größter Bedeutung.
- Bei vielen Aktivitäten werden Fotos gemacht. Diese Fotos werden auf unserer Website, bei Luxsenior, Gero usw. veröffentlicht und können eventuell auf Plakaten usw. erscheinen. Wenn der Kunde die Veröffentlichung seines Fotos ablehnt, obliegt es ihm, die Verantwortlichen des Club Haus beim Kiosk zu benachrichtigen. Die Kunden geben ihre Zustimmung bzw. Ablehnung zur Verwendung der Fotos.

4. Externe und interne Kommunikation

4.1 Externe Kommunikation

- Das Angebot wird

- dreimal jährlich im Veranstaltungsprogramm des Club Haus beim Kiosk und wird an die beim Club Haus registrierten Kunden sowie an offizielle Stellen (Gemeinden, Ministerien, Sozialämter...) und andere Activ Plus-Clubs in Luxemburg versandt;
 - in seinem monatlichen Newsletter;
 - auf der Website Cubhaiser.lu, der Website Infosénior.lu und der Website der Gemeinde Schiffflange
 - in den sozialen Netzwerken (Facebook-Seite des Clubs)
 - in der Broschüre des Fremdenverkehrsvereins von Schiffflange,
 - im Newsmag der Gemeinde Schiffflange;
 - den Club-Seiten des GERO;
 - im Radio Gudd Laun von Schiffflange.
-
- Der Jahresbericht des Club Haus beim Kiosk wird den Vertretern der Gemeinde Schiffflange und den Vertretern des Ministeriums vorgelegt.
 - Veröffentlichungen in der Presse informieren die Leser/Hörer über außergewöhnliche Aktivitäten.
 - Mehrmals im Jahr werden Plenarsitzungen organisiert, um den Informationsfluss zwischen allen aktiven Clubs auf luxemburgischem Gebiet zu fördern.
 - Zweimal jährlich findet eine Kooperationsplattform statt, an der Vertreter der Gemeinde, der Ministerien, der gemeinnützigen Organisation Foyer Senior und die Leitung des Club Haus beim Kiosk teilnehmen.
-
- Der Austausch und die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen im sozialpädagogischen und gerontologischen Bereich informieren die Akteure über die Angebote und Leistungen des Club Haus beim Kiosk.

4.2 Interne Kommunikation

Um die interne Kommunikation zu optimieren, werden

- wöchentliche interne Teambesprechungen im Club Haus beim Kiosk. Schriftliche Berichte dokumentieren die in diesen Besprechungen getroffenen Entscheidungen und werden jedem Teammitglied persönlich ausgehändigt (es wird davon ausgegangen, dass jeder den Inhalt dieser Berichte kennt);
- Alle sechs Wochen finden Besprechungen zwischen den Leitungsbeauftragten der Foyer senior asbl statt;
- Ein „Logbuch“ für die Teammitglieder, damit alle täglich auf dem gleichen Informationsstand sind;
- IT-Tools, auf die jedes Teammitglied frei und transparent zugreifen kann;
- Neue Teammitglieder erhalten am ersten Arbeitstag eine Informationsmappe;
- Ein Mitglied des Vorstands der gemeinnützigen Organisation Foyer Senior wird als Ansprechpartner für den Club Haus beim Kiosk benannt. Diese Person fungiert als Bindeglied zwischen der gemeinnützigen Organisation und dem Club Active Plus und vereinfacht langwierige Verwaltungsabläufe;
- Jedes Teammitglied hat die Möglichkeit, an Supervisionen bzw. Schulungen teilzunehmen.

5. Beschwerdemanagement

Als Beschwerden im Club Haus beim Kiosk gelten alle Äußerungen von Unzufriedenheit, Bemerkungen, Vorschläge oder Meinungen, die spontan oder nicht spontan geäußert werden, unabhängig von der Art der Äußerung (schriftlich oder mündlich). Darüber hinaus sollten auch positive Rückmeldungen und lobende Kommentare berücksichtigt werden, um

herauszufinden, was von den Kunden positiv empfunden wird, und dies entsprechend zu würdigen.

Im Club Haus beim Kiosk

- nehmen wir jede Beschwerde ernst
- Wir stützen unser Vorgehen auf Transparenz sowie offene und ehrliche Kommunikation
- Wir identifizieren jede Beschwerde und deren Gegenstand
- Wir schlagen gegebenenfalls in Zusammenarbeit mit dem Beschwerdeführer (sofern möglich) eine Korrekturmaßnahme vor
- Es wird eine realistische Frist festgelegt und wir handeln konkret, wobei wir den Kunden auf dem Laufenden halten
- Jede Beschwerde wird innerhalb des professionellen Teams bearbeitet.

6. Sonstiges

6.1 Qualitätsmanagementsystem im Club Haus beim Kiosk-Club Activ Plus

Im Club Haus beim Kiosk werden bestimmte Instrumente zur Leistungsmessung eingesetzt:

- Interne Bewertung einerseits zwischen den Fachkräften des Club Haus beim Kiosk und andererseits mit den Fachkräften anderer Activ Plus-Clubs, die zum selben Verein gehören, um unsere Leistungen, unsere Arbeitspraktiken, die Organisation der Einrichtung und unsere erbrachten Dienstleistungen zu bewerten.
Diese Bewertung erfolgt vierteljährlich, jeweils nach Abschluss der in unseren Broschüren angebotenen Aktivitäten, im Rahmen einer Teambesprechung oder im Austausch zwischen den Leitern der Foyers Seniors asbl.
- Zu den Bewertungskriterien unserer Aktivitäten gehören unter anderem:
 - Statistiken, die ein relativ zuverlässiges und objektives Instrument zur Erfassung der Teilnahme an den Aktivitäten, der Abwesenheitsquote usw. liefern.
 - Die Analyse der finanziellen Kosten
 - Das mündliche Feedback der Teilnehmer und Fachkräfte zum Ablauf der Aktivitäten
 - Zufriedenheitsumfragen unter den Ausbildern und Kunden
 - Eine interne Bewertung nach jeder Aktivität
- Eine Analyse sowie angemessene und kontinuierliche Reaktionen auf Anfragen, Beschwerden und Reklamationen werden regelmäßig durchgeführt, um diese so schnell wie möglich und ohne unnötige Wartezeiten zu bearbeiten. Dies geschieht natürlich nur im Rahmen unserer Möglichkeiten und in voller Kenntnis der Sachlage.
- Die Bewertung des Betriebskonzepts erfolgt jährlich im Rahmen einer Sitzung mit allen Mitgliedern des Fachteams.
- Die Bewertung und eventuelle Änderungen/Anpassungen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen erfolgen jährlich in Zusammenarbeit zwischen der Geschäftsleitung und den Mitgliedern des Fachteams.

6.2. Externe Ausbilder

Die externen Ausbilder, die im Club Haus beim Kiosk tätig sind, stehen unter Vertrag. Dieser Vertrag regelt die Höhe ihrer Vergütung (die in Zusammenarbeit zwischen den beteiligten Parteien festgelegt wird) sowie die Einzelheiten ihrer Tätigkeit (Ankunftszeit, Abfahrtszeit usw.). Diese Verträge werden in zweifacher Ausfertigung erstellt. Zudem ist zu beachten, dass die Ausbilder über ein Zertifikat/Diplom verfügen müssen, das ihre Kompetenzen in dem unterrichteten Fachgebiet bescheinigt.

6.3 Statistiken

Die täglich erhobenen Daten zu den vom Club Haus beim Kiosk angebotenen Aktivitäten und Leistungen sind die Schlüsselfaktoren für die Erstellung der jährlichen Statistiken. Ein speziell auf die Bedürfnisse des Club Haus beim Kiosk zugeschnittenes System ermöglicht es, die Statistiken zu erstellen und daraus Schlussfolgerungen zu ziehen. Diese Statistiken werden an die unterzeichnende Gemeinde sowie an das Ministerium für Familie, Integration und die Großregion weitergeleitet. Dank dieser Statistiken ist es möglich, das Projekt der Einrichtung objektiver zu überprüfen.

Für das Club Haus sind bestimmte Kategorien der Statistiken von großer Bedeutung, um zukünftige Aktivitäten bestmöglich zu planen:

- Alter und Geschlecht der Teilnehmer
- Anzahl der Nutzer
- Auslastung der Veranstaltungen
- Anzahl der Veranstaltungen, die von internen Mitarbeitern, externen Mitarbeitern, Freiwilligen usw. durchgeführt werden
- Gesamtzahl der Veranstaltungen
- Anzahl der interkulturellen Sitzungen
- Anzahl der generationsübergreifenden Sitzungen
- Aufteilung der Nutzer nach Nationalität
- Aufteilung der Nutzer nach Gemeinde
- Gesamtteilnahmen an den Aktivitäten
- Anzahl der Einträge in der Datenbank

III. Sicherheitsvorschriften und Notfallpläne

Die Geschäftsleitung sorgt für die Einhaltung der Sicherheits- und Hygienemaßnahmen innerhalb der Clubräume und bei der Organisation von Aktivitäten. Zu diesem Zweck erteilt sie dem Personal die erforderlichen Anweisungen und arbeitet mit den zuständigen Behörden zusammen.

Das Club Haus beim Kiosk verfügt über eine vom Ministerium für Mittelstand ausgestellte Betriebsgenehmigung sowie über eine von der Zoll- und Verbrauchsteuerbehörde erteilte Schanklizenz.

Die Besucher des Club Haus beim Kiosk werden gebeten, die Hygiene- und Sicherheitsvorschriften sowie das Eigentum an den Räumlichkeiten zu respektieren; andernfalls kann ihnen der Zutritt zum Club verweigert werden.

Das Rauchen ist in den Räumlichkeiten des Club Haus strengstens verboten.

Informationen zum Verhalten im Brandfall sind in den Räumlichkeiten des Club Haus beim Kiosk gut sichtbar ausgehängt.

Ein Ordner mit den technischen Datenblättern und Sicherheitsdatenblättern für die Reinigungsmittel befindet sich im Büro des Clubs.

Ein Fluchtplan wurde erstellt und genehmigt (Anhang 4A).

Evakuierungsübungen werden regelmäßig in Zusammenarbeit mit dem CGDIS durchgeführt (Anhang 4B).

IV. Hausordnung

1. Hausordnung für die Nutzer

Foyer Senior asbl hat die vorliegende Hausordnung ausgearbeitet, die für die verschiedenen von ihr verwalteten Clubs gilt

Der Zugang zum Club ist vorrangig Personen über 50 Jahren vorbehalten, unabhängig von Rasse, Religion oder ethnischer Zugehörigkeit, die sich auf den Ausstieg aus dem Berufsleben oder den Übergang von einer Lebensphase in eine andere vorbereiten möchten und/oder am sozialen und kulturellen Leben der Gesellschaft teilnehmen wollen, indem sie Verantwortung übernehmen und/oder Beziehungen des Austauschs und der Zusammenarbeit untereinander und zwischen den Generationen pflegen.

Die generationsübergreifende Ausrichtung des Clubs, die die Einbindung von Kindern, Jugendlichen und jungen Erwachsenen beinhaltet, erfordert die Öffnung des Clubs für die gesamte Bevölkerung einer Region.

Der Zutritt zu den Räumlichkeiten des Clubs ist kostenlos, jedoch wird bei der Anmeldung oder der Teilnahme an bestimmten einmaligen Aktivitäten oder Veranstaltungen ein Unkostenbeitrag erhoben. In diesem Fall werden der Eintrittspreis und/oder die Teilnahmebedingungen in der Einladung angegeben und/oder am Eingang ausgehängt.

Der Zutritt zum Club kann jeder Person verweigert werden, die die Bestimmungen dieser Hausordnung nicht einhält oder den reibungslosen Ablauf der Clubaktivitäten stört.

2. Hausordnung für das Personal

Die Hausordnung für das Personal des Club Haus beim Kiosk-Club Activ Plus ist im Anhang des Dokuments zu finden (Anhang 2)

V. Organigramm des Club Activ Plus in Schiffflange

Das Organigramm des Club Haus beim Kiosk-Club Activ Plus befindet sich im Anhang des Dokuments (Anhang 3)