

CLUB A BOSSELESCH

PROJET D'ETABLISSEMENT (DE)

GIM ASBL



Suivant la loi du 23 août 2023, l'organisme gestionnaire transmet au ministre un rapport d'activité qui est publié sur le registre du Club Aktiv Plus.

L'organisme gestionnaire adopte un règlement général portant sur le projet d'établissement décrivant les choix méthodologiques, les priorités et les moyens pédagogiques à mettre en œuvre au niveau local pour tendre vers chacun des objectifs fixés par le cadre de référence national de même que la démarche d'assurance de la qualité adoptée par le gestionnaire.

Club A Bosselesch

1, rue de Limpach
L-3932 Mondercange
T: 26 55 36 1
info@gim.lu

WWW.ABOSSELESCH.LU

REDAKTION

Georges ANDRADE
Angie MANTERNACH
Carole BADIA
Danielle GRÜNEISEN

INHALTSVERZEICHNIS

1. REGIONALE RAHMENBEDINGUNGEN.....	4
1.1. Geschichte.....	4
1.2. Ort	4
1.3. Bevölkerung	4
2. INSTITUTIONELLE RAHMENBEDINGUNGEN.....	4
2.0. Standort	4
2.1. Infrastruktur	5
2.2. Zielgruppe	5
2.3. Bild der Zielgruppe.....	6
2.4. Grundlegende Ziele.....	6
2.4.1. Verhinderung sozialer Isolation.....	6
2.4.2. Schaffung neuer Möglichkeiten.....	7
2.4.3. Förderung des aktiven Alterns.....	7
2.4.4. Gemeinschaftliche Integration	7
2.5. Grundprinzipien.....	7
2.6. Dienstleistungen des Club Aktiv Plus	7
2.6.1. Interne Kommunikation.....	8
2.6.2. Externe Kommunikation	8
2.6.3. Hausordnung	9
2.7. Betreuungsteam	9
2.7.1. Organigramm.....	10
2.7.2. Begleitungsmodalitäten.....	11
2.8. Besondere Projekte	11
2.8.1. Intergenerationelles Projekt.....	11
2.8.2. Interkulturelle Praxis	11
2.9. Kollaboration.....	12
2.9.1. Kommission des dritten Alters.....	12
2.9.2. Sozialamt	12
2.9.3. Gemeinnützige Organisationen	12
3. Anmelde- und Rücktrittsbedingungen.....	13
3.1. Anmeldebedingungen.....	13
3.1.1 Anmeldung zu einer Aktivität:	13
3.1.2 Anmeldeprozess	13
3.2. Rücktrittsmodalitäten	13
3.2.1 Mitteilung des Rücktritts und Stornogebühren.....	13
3.2.2 Bestätigung des Rücktritts.....	14
3.3. Besondere Fälle	14
3.4. Zusätzliche Informationen.....	14

4. BESCHWERDEMANAGEMENT-VERFAHREN	14
4.1. Einführung.....	14
4.2. Definitionen	15
4.2.1 Beschwerde	15
4.2.2 Nutzer	15
4.2.3 Vertreter	15
4.3. Rollen und Verantwortlichkeiten.....	15
4.4. Prozess des Beschwerdeempfangs.....	15
4.5. Erfassung der Beschwerden	15
4.5.1 Informationen im Beschwerdeformular	15
4.6. Bearbeitung der Beschwerden	16
4.7. Nachverfolgung und Abschluss.....	16
4.8. Kontinuierliche Verbesserung	16

1. REGIONALE RAHMENBEDINGUNGEN

1.1. Geschichte

Mondercange gehört zweifellos zu den ältesten Ortschaften des Großherzogtums. Bereits im Jahr 965 wird es in einer offiziellen Urkunde erwähnt, die die Übertragung der Herrschaftsrechte des Grafen Siegfried über das Dorf zugunsten der Abtei Echternach regelte. Die erste christliche Kirche, die aus dem 10. Jahrhundert stammt, stand vermutlich in der Nähe der heutigen Kirche, nämlich an der Kreuzung der Rue d'Esch und der Rue de l'Eglise. Im Jahr 1989 wurden die Überreste eines großen römischen Anwesens (villa rustica) entdeckt, und archäologische Ausgrabungen wurden vom Nationalmuseum organisiert. Diese Entdeckung beweist, dass das Dorf seit gallorömischer Zeit existiert. Das 18. Jahrhundert und insbesondere die österreichische Herrschaft unter Kaiserin Maria Theresia verbesserten die Lebensqualität nicht nur der Dorfbewohner, sondern des ganzen Landes erheblich. In dieser Zeit (1738) wurde die „neue“ Kirche erbaut, die man noch heute bewundern kann und die wegen ihrer typischen barocken Architektur als „Nationaldenkmal“ eingestuft wurde. Aufgrund seiner exponierten geografischen Lage – zwischen dem Herzogtum Luxemburg und Lothringen – erlebte Mondercange im Mittelalter eine recht bewegte Geschichte.

1.2. Ort

Mondercange liegt im Süden des Großherzogtums in der Nähe der Stadt Esch-sur-Alzette, 5 km von der französischen Grenze entfernt. Die Gemeinde Mondercange umfasst die Ortschaften Mondercange, Bergem, Foetz und Pontpierre. Am 1. Januar 2024 zählte die Gemeinde 7.274 Einwohner.

1.3. Bevölkerung

In den letzten 5 Jahren hat sich die Bevölkerung der Gemeinde Mondercange wie folgt entwickelt:

Jahr	Einwohner
2019	6.959
2020	7.007
2021	6.982
2022	6.964
2023	7.119

2. INSTITUTIONELLE RAHMENBEDINGUNGEN

2.0. Standort

Das Gebäude des Club Aktiv Plus namens „A Bosselesch“ liegt im Herzen von Mondercange, in unmittelbarer Nähe der Bushaltestellen in Richtung Luxemburg-Stadt, Esch-sur-Alzette und Bettembourg. In Bezug auf Freizeitmöglichkeiten sind das Kulturzentrum „Thinnes“ und die fußläufig erreichbaren Restaurants erwähnenswert. Es besteht auch die Möglichkeit, Outdoor-

Aktivitäten wie Wanderungen zu organisieren. Die asphaltierten Feldwege ermöglichen es den Bewohnern, bequem an der frischen Luft durch die Felder und entlang der Wälder zu spazieren. Der nahegelegene Molter-Park bietet ebenfalls Möglichkeiten für Outdoor-Aktivitäten; die 3 Bouleplätze werden bereits für eine wöchentliche Aktivität während der Sommersaison genutzt.



Das Vël'OK-Projekt, das vom CIGL unterstützt wird, ermöglicht es zudem, sich jederzeit kostenlos mit einem von den zuständigen Behörden bereitgestellten Fahrrad fortzubewegen.

2.1. Infrastruktur

Der Club Aktiv Plus „A Bosselesch“ ist im Gebäude „A Bosselesch“ integriert, das mehrere Einrichtungen für ältere Menschen und die lokale Gemeinschaft umfasst, darunter:

- a. 26 Einzelwohnungen für Personen ab 60 Jahre,
- b. ein Restaurant, das sowohl den Mitgliedern des Club A Bosselesch als auch den Teilnehmern der Aktivitäten im Zentrum A Bosselesch offensteht,
- c. die Büros des Sozialamtes und des Wohnungsamtes der Gemeinde Mondercange.

Die verschiedenen Besprechungs- und Aktivitätsräume werden von den verschiedenen Akteuren in der Struktur „a Bosselesch“ und von lokalen Vereinen gemeinsam genutzt. Der Bau des Gebäudes, das im Besitz der Gemeinde Mondercange ist, wurde zu 75 % vom Ministerium für Wohnungsbau subventioniert.

2.2. Zielgruppe

Die Aktivitäten des Clubs richten sich in erster Linie an Senioren; jedoch können auch jüngere Menschen aktiv an den vom Club angebotenen Aktivitäten und Projekten teilnehmen.

2.3. Bild der Zielgruppe

Das Bild einer älteren Person im zeitgenössischen Kontext entwickelt sich weiter und diversifiziert sich, was eine dynamischere und vielfältigere Sichtweise in der Gesellschaft widerspiegelt. Hier sind einige Schlüsselmerkmale dieses Bildes:

Aktiv und engagiert: Ältere Menschen sind heute oft aktiv und engagieren sich in verschiedenen sozialen, kulturellen und gemeinschaftlichen Bereichen. Sie nehmen an körperlichen, kulturellen und ehrenamtlichen Aktivitäten teil, die ihren Alltag bereichern und zur Gesellschaft beitragen.

Unabhängig und autonom: Viele ältere Menschen bevorzugen es, ihre Unabhängigkeit und Autonomie so lange wie möglich zu bewahren. Dies kann bedeuten, dass sie eigenständig in ihrem eigenen Zuhause oder in Wohnanlagen leben, die auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind.

Erfahrung und Weisheit: Die über die Jahre gesammelte Erfahrung und das Wissen der Senioren verleihen ihnen eine wertvolle Weisheit und eine einzigartige Perspektive auf das Leben. Ihre Ratschläge und Geschichten bereichern oft die jüngeren Generationen und tragen zur intergenerationellen Wissensweitergabe bei.

Vielfältige Bedürfnisse: Die Bedürfnisse älterer Menschen sind vielfältig und umfassen angepasste Gesundheitsversorgung, soziale Unterstützungsdienste, kontinuierliche Lernmöglichkeiten und sichere Umgebungen. Ein ganzheitlicher Ansatz, der diese vielfältigen Bedürfnisse berücksichtigt, ist wesentlich für ihr Wohlbefinden und ihre Lebensqualität.

Inklusion und Vielfalt: Es ist wichtig, die Vielfalt unter den Senioren anzuerkennen und zu feiern, indem Faktoren wie ethnische Herkunft, sexuelle Orientierung, Geschlechtsidentität, körperliche und geistige Fähigkeiten sowie religiöse und kulturelle Überzeugungen berücksichtigt werden. Soziale Inklusion und die Förderung von Vielfalt sind grundlegende Werte für eine inklusive und gerechte Gesellschaft.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass das zeitgenössische Bild der älteren Person das einer aktiven, autonomen und vielfältigen Person ist, deren Beitrag die Gesellschaft, in der sie lebt, weiterhin bereichert.

2.4. Grundlegende Ziele

Der Club „A Bosselesch“ hat das vorrangige Ziel, einen geselligen Raum zu schaffen und eine breite Palette von Aktivitäten für ältere Menschen anzubieten, die sich um die folgenden vier Ziele drehen:

2.4.1. Verhinderung sozialer Isolation

Soziale Beziehungen spielen eine entscheidende Rolle bei der Aufrechterhaltung eines gesunden Lebensstils, indem sie den Geist anregen und körperliche Aktivität fördern. Soziale Isolation, bei der der Kontakt zur Außenwelt reduziert oder nicht vorhanden ist, kann negative Folgen haben. Um dies zu verhindern, ergreift der Club Aktiv Plus mehrere Maßnahmen:

- a. Regelmäßige Aktivitäten im Club Aktiv Plus und in der näheren Umgebung
- b. Themenabende
- c. Ausflüge und Reisen
- d. Intergenerationelle und interkulturelle Aktivitäten
- e. Freiwilligenarbeit

2.4.2. Schaffung neuer Möglichkeiten

Der Club Aktiv Plus bietet Senioren neue Möglichkeiten durch eine Vielzahl von Aktivitäten, intergenerationelle Initiativen und die Förderung der Teilnahme an gemeinschaftlichen und kulturellen Veranstaltungen.

2.4.3. Förderung des aktiven Alterns

Aktives Altern wird durch Programme gefördert, die ältere Menschen dazu ermutigen, körperlich, sozial und geistig aktiv zu bleiben. Dies umfasst angepasste Sportaktivitäten, Wellness-Workshops und Schulungen, die die persönliche Entwicklung und die Lebensqualität fördern.

2.4.4. Gemeinschaftliche Integration

Um soziale Isolation zu bekämpfen, sind intergenerationelle und interkulturelle Aktivitäten besonders geeignet. Sie ermöglichen es den Jungen, die Neugier der Senioren zu wecken und die Monotonie ihrer Tage zu durchbrechen. Durch diese Begegnungen können die Teilnehmer ihr Wissen teilen, ihre Erfahrungen gegenseitig bereichern, Inklusivität fördern und das mentale Wohlbefinden isolierter Personen verbessern. Zusammenfassend setzt sich der Club Aktiv Plus dafür ein, eine dynamische und inklusive Umgebung zu schaffen, die das Leben der älteren Menschen bereichert, indem sie soziale Interaktionen, persönliche Entwicklung und aktive Teilnahme an der Gemeinschaft fördert.

2.5. Grundprinzipien

Allgemeine Prinzipien wie Inklusion, Individualisierung, Differenzierung, Vielfalt und Mehrsprachigkeit werden vorrangig innerhalb der Angebote des Dienstes der Struktur „A Bosselesch“ umgesetzt. Diese sind so konzipiert, dass sie sich ohne Unterschied an jede Person richten, unabhängig von Herkunft, Ethnie, sexueller Orientierung, Geschlechtsidentität, Nationalität, Religion, Behinderung oder Überzeugungen. Neben der Wissensvermittlung und der Mobilisierung der eigenen Ressourcen der Senioren spielt das sozialpädagogische Team eine entscheidende Rolle, indem es für die harmonische Integration aller Nutzer in das Angebot des Clubs sorgt, ohne jegliche Form der Diskriminierung. Ihre Arbeit besteht darin, ein Umfeld zu schaffen, in dem sich jeder respektiert, wertgeschätzt und vollständig integriert fühlt, und somit eine solidarische und inklusive Gemeinschaft zu fördern.

2.6. Dienstleistungen des Club Aktiv Plus

Der Club Aktiv Plus bietet verschiedene Aktivitäten in den folgenden Bereichen an:

Kultur: Museumsbesuche, Vorträge, Lesungen, Ausflüge und Reisen, um den Geist zu nähren und den kulturellen Horizont zu erweitern.

Gesundheit: Wellness-Workshops, Entspannungs- und Reflexologie Kurse zur Förderung eines gesunden Lebens.

Sport: Gymnastikkurse, Yoga, Pilates, Line Dance und andere angepasste körperliche Aktivitäten, um die Fitness und Dynamik zu erhalten.

Kreativität: Kreativ-Workshops, Malerei, Nähen und andere künstlerische Aktivitäten, um die Kreativität zu stimulieren und die persönliche Ausdrucksfähigkeit zu fördern.

Soziales: Freizeit- und soziale Aktivitäten wie Gesellschaftsspiele, Tanzabende und Treffen, um soziale Interaktionen zu fördern und die Gemeinschaftsbindung zu stärken.

Diese vielfältigen Aktivitäten zielen darauf ab, das Leben der älteren Menschen zu bereichern, indem sie ihnen Lernmöglichkeiten, körperliches und geistiges Wohlbefinden sowie kreative Freizeitgestaltung bieten.

2.6.1. Interne Kommunikation

Regelmäßige Teammeetings: Diese Treffen ermöglichen es, Maßnahmen zu koordinieren, Informationen auszutauschen und Probleme im Team zu lösen.

Kommunikation per E-Mail: Um Informationen schnell auszutauschen, Dokumente zu versenden und ständig mit den Teammitgliedern in Kontakt zu bleiben.

2.6.2. Externe Kommunikation

Verschiedene Kommunikationskanäle werden eingerichtet, um die Zielgruppe möglichst umfassend zu erreichen:

Veröffentlichung des Aktivitätsprogramms in einer Broschüre: Dreimal jährlich herausgegeben, bietet sie einen Überblick über die vom Club Aktiv Plus angebotenen Aktivitäten.

Website: Sie präsentiert den Club Aktiv Plus und informiert über verfügbare Aktivitäten, sodass Besucher sich leicht informieren und anmelden können.

Soziale Medien: Facebook, Instagram und WhatsApp werden genutzt, um Updates in Echtzeit, Fotos und Videos zu teilen sowie direkt mit den Mitgliedern und dem interessierten Publikum zu interagieren.

Telefon: Um direkte und persönliche Informationen zu liefern, Fragen zu beantworten und Mitglieder bei ihren Anliegen zu unterstützen.

Direkte Repräsentation: Der Club Aktiv Plus ist auf lokalen Veranstaltungen präsent, um das Zielpublikum zu treffen und seine Aktivitäten vorzustellen, insbesondere bei der Rentner Feier, dem Nationalfeiertag, der Nacht des Sports und dem Wintermarkt...

Die Vielfalt der Kanäle ermöglicht es, ein breiteres und altersübergreifendes Publikum zu erreichen und so eine effektive und inklusive Kommunikation zu gewährleisten.

2.6.3. Hausordnung

Anschließend finden Sie die Hausordnung, wie sie in unserem Clubheft für die Klienten veröffentlicht wird:

Die Teilnahme an allen unseren Aktivitäten, Veranstaltungen sowie an den Sportkursen erfolgt auf eigene Verantwortung. Bei gesundheitlichen Risiken, insbesondere bei sportlichen Aktivitäten oder Reisen, bitten wir Sie, vor der Anmeldung Ihren Arzt zu konsultieren! Ihre Anmeldung ist erst bestätigt und endgültig, wenn die Zahlung innerhalb einer Woche bei uns eingegangen ist. Wenn die Rechnung nicht bezahlt wird, können wir Ihnen kein Eintrittsticket oder einen Platz für eine Aktivität oder einen Sportkurs garantieren. Wenn Sie nicht an einer Aktivität teilnehmen können, informieren Sie uns bitte so schnell wie möglich. In einigen Fällen können wir Ihren Platz einer anderen Person geben. Die dem Club entstehenden Kosten können nicht erstattet werden. Im Falle einer Unmöglichkeit, an einer Sportstunde teilzunehmen, benachrichtigen Sie bitte direkt die Sporttrainerin oder den Sporttrainer. Unsere Aktivitäten finden im vorgesehenen Rahmen des Programms statt. Der Club übernimmt keine Verantwortung, wenn eine Person aus persönlichen Gründen eine Aktivität früher verlässt. Der Club lehnt auch jede Verantwortung im Falle eines Unfalls oder Diebstahls im Rahmen einer vom Club organisierten Aktivität ab. Unter besonderen Umständen behält sich der Club das Recht vor, das Programm zu ändern und anzupassen. Aktivitäten können abgesagt, verschoben oder verschoben werden, beispielsweise bei unzureichenden Anmeldungen, Krankheit des Veranstalters oder schlechten Wetterbedingungen. In diesem Fall wird die Aktivität verschoben oder Sie erhalten eine Rückerstattung. Während unserer Aktivitäten werden Fotos gemacht, die auch veröffentlicht werden können. Bitte teilen Sie uns mit, wenn Sie nicht auf den Fotos erscheinen möchten, andernfalls gehen wir davon aus, dass Sie uns Ihre Erlaubnis zur Veröffentlichung erteilen.

2.7. Betreuungsteam

Das sozialpädagogische Team gewährleistet eine hohe pädagogische Qualität durch Reflexion und Austausch in einer multidisziplinären Gruppe. Eine enge Zusammenarbeit innerhalb des Teams fördert den Informationsaustausch, was den Informationsverlust bezüglich der individuellen Betreuung der Kunden auf ein Minimum reduziert. Das Personal des Clubs A Bosselesch besteht aus:

- Zwei sozialpädagogischen Fachkräften
- Einer administrativen Mitarbeiterin
- Einer vielseitigen Mitarbeiterin

Dieses vielfältige und spezialisierte Team stellt eine umfassende und sorgfältige Betreuung der Bedürfnisse der Senioren sicher, indem es multidimensionale und personalisierte Unterstützung bietet.

2.7.1. Organigramm

Gestionnaire d'Infrastructures, de services sociaux et d'Intergénération de la commune de Mondercange

Siège social: 1, rue de Limpach L-3932 Mondercange

RCS: F8567

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Présidente: Marianne BAUSTERT-BERENS

Vice-Président: John VAN RIJSWIJCK

Trésorier: Michel MARTINS

Secrétaire: Marianne WEISGERBER

Membre: Jeannot FÜRPASS

Membre: Serge GASPAR

Membre: Marc SCHRAMER

Membre: Danielle JUCHEM-BASTIAN

Membre: Christine SCHWEICH

Membre: Romain SCHOCKMEL

Membre: Anne STERCKX

Direction

Directrice: Lisa BREMER

Coordinateur administratif: Jacques BOULMONT

Réceptionniste: Elisabeth MERGEN

Département Club Aktiv+

Chef de département: Georges ANDRADE

Club "A Bosselesch"

Chargé de Direction:
Georges ANDRADE

Educatrice diplômée:
Angie MANTERNACH

Collaboratrice administrative:
Carole BADIA

Collaboratrice polyvalente:
Danielle GRÜNEISEN

2.7.2. Begleitungsmodalitäten

Die Begleitung erfolgt durch:

- Direkte Kontakte: über Telefon und persönliche Treffen, die personalisierte und unmittelbare Austausche ermöglichen.
- Indirekte Kontakte: insbesondere per E-Mail, die eine flexible und praktische Alternative bieten, um den Kontakt aufrechtzuerhalten.

Die Initiative zum Kontakt kann sowohl vom Nutzer als auch vom Fachpersonal ausgehen. Dieser regelmäßige Kontakt kann Veränderungen in allen physischen, psychischen und sozialen Aspekten des Lebens der jungen Menschen bewirken, wobei externe und interne Einflüsse berücksichtigt werden.

2.8. Besondere Projekte

2.8.1. Intergenerationelles Projekt

Um der sozialen Isolation älterer Menschen entgegenzuwirken, sind intergenerationelle Aktivitäten besonders geeignet. Die junge Generation kann die Neugier der Senioren wecken und die Monotonie ihres Alltags durchbrechen. Die vorgeschlagenen Aktivitäten sind:

- Monatliches Treffen mit einer Gruppe von Kindern aus der Maison Relais von Monnerich. Ein abwechslungsreiches und angepasstes Programm wird angeboten, um den Austausch und die Wissensvermittlung zwischen Jung und Alt zu fördern. Diese Treffen ermöglichen es, Verbindungen zu knüpfen, Erfahrungen zu teilen und neue Perspektiven zu entdecken.
- Hilfe bei der Nutzung von Smartphones und Tablets In Zusammenarbeit mit dem Jugendhaus „JUMO“ werden Jugendliche mit Senioren in Verbindung gebracht, um sie bei der Nutzung ihrer Geräte zu unterstützen. Dies kann von der grundlegenden Konfiguration eines Smartphones bis hin zur spezifischeren Nutzung von Apps reichen. Diese technische Unterstützung stärkt die Autonomie der Senioren und hilft ihnen, mit ihrem Umfeld in Kontakt zu bleiben.

Durch intergenerationelle Treffen können die Teilnehmer ihr Wissen weitergeben, sich gegenseitig bereichern, Inklusivität fördern und das geistige Wohlbefinden isolierter Personen verbessern. Diese Aktivitäten tragen dazu bei, eine solidarische Gemeinschaft zu schaffen und die Generationen zu verbinden.

2.8.2. Interkulturelle Praxis

Regelmäßige interkulturelle Aktivitäten mit den Bewohnern des Caritas-Foyers für Asylbewerber (DPI) in Foetz ermöglichen bereichernde Austausche über verschiedene Kulturen. Diese Aktivitäten umfassen kulturelle Austausche, das Teilen von Kochrezepten, die Vermittlung von Know-how und Fähigkeiten sowie die Entdeckung neuer Aktivitäten.

Diese interkulturellen Aktivitäten tragen zur gegenseitigen Bereicherung, zur Förderung von Toleranz und zur Stärkung des sozialen Gefüges bei, indem Menschen aus verschiedenen Kulturen integriert und ein besseres gegenseitiges Verständnis gefördert werden.

2.9. Kollaboration

Der Club arbeitet mit mehreren gemeinnützigen Organisationen zusammen, um ein vielfältiges Angebot an Aktivitäten und Dienstleistungen anzubieten:

2.9.1. Kommission des dritten Alters

Die Kommission des dritten Alters bringt ihre Expertise und Empfehlungen ein, um die angebotenen Dienstleistungen für Senioren zu verbessern und so eine angemessene Reaktion auf ihre spezifischen Bedürfnisse zu gewährleisten.

2.9.2. Sozialamt

Das Sozialamt arbeitet eng mit dem Club zusammen, um die tatsächlichen Bedürfnisse der betroffenen Menschen in prekären Situationen zu identifizieren und ihnen die notwendigen Ressourcen zur Verbesserung ihrer Lebensqualität zur Verfügung zu stellen.

2.9.3. Gemeinnützige Organisationen

Der Club arbeitet mit mehreren lokalen Organisationen zusammen, um ein vielfältiges Angebot an Aktivitäten und Dienstleistungen anzubieten:

JUMO – Jugend Monnerech: Partner im Projekt zur Hilfe bei der Nutzung von Smartphones und Tablets, wodurch die Interaktion zwischen Jugendlichen und Senioren erleichtert wird.

MRCM – Maison Relais der Gemeinde Mondercange: Partner für die monatlichen Treffen zwischen Kindern und Senioren, die den Austausch und die Wissensvermittlung fördern.

CARITAS Luxembourg: Partner für interkulturelle Praxis mit den Bewohnern des Foyers für Asylbewerber (DPI) in Foetz

Gemeinde Mondercange: Koordination mit den lokalen Behörden, die Eigentümer der vom Club genutzten Gebäude sind, um sicherzustellen, dass die Aktivitäten des Clubs mit den öffentlichen Richtlinien übereinstimmen und die notwendige Unterstützung in Bezug auf Ressourcen und Räumlichkeiten erhalten.

Weitere Aktiv Plus Clubs: Zusammenarbeit mit anderen Seniorenclubs, um Best Practices auszutauschen, gemeinsame Veranstaltungen zu organisieren und das Aktivitätenangebot für die Mitglieder zu erweitern.

Diese Zusammenarbeit mit verschiedenen Einrichtungen ermöglicht es dem Club Aktiv Plus, eine umfassende und qualitativ hochwertige Betreuung anzubieten, die den vielfältigen Bedürfnissen der Senioren gerecht wird.

3. ANMELDE- UND RÜCKTRITTSBEDINGUNGEN

3.1. Anmeldebedingungen

3.1.1 Anmeldung zu einer Aktivität:

- **Anmeldung:** Die Anmeldung zu einer Aktivität erfolgt per E-Mail, durch persönliches Erscheinen am Empfang des Centre A Bosselesch oder telefonisch. Für Nicht-Mitglieder, die zum ersten Mal an einer Aktivität teilnehmen, bitten wir, das Informationsformular auszufüllen.
- **Anmeldegebühren:** Die Anmeldegebühren für eine Aktivität sind auf Anfrage von GIM ASBL per zugeschickter Rechnung zu bezahlen. Die akzeptierten Zahlungsmethoden sind: Bargeld, Bankkarten oder Banküberweisungen. Ihre Anmeldung ist gültig, sobald die Zahlung erfolgt ist.
- **Mitgliedschaft im Club A Bosselesch:** Um einen Vorzugstarif für die Aktivitäten des Club A Bosselesch zu erhalten, ist eine Mitgliedschaft erforderlich. Die Mitgliedschaft kann durch Ausfüllen des Mitgliedschaftsformulars, das an der Rezeption des Centre A Bosselesch erhältlich ist, durch Anforderung per E-Mail an info@gim.lu oder auf der Website abgeschlossen werden. Die erhobenen Daten werden unter Einhaltung der geltenden Vorschriften aufbewahrt.
- **Jahresbeitrag:** Der Jahresbeitrag ist mit dem zu Jahresbeginn erfolgten Aufruf zur Beitragszahlung durch GIM ASBL zu entrichten. Die Mitgliedskarte ist für das Jahr vom 1. Januar bis zum 31. Dezember gültig.

3.1.2 Anmeldeprozess

Die Anmeldung zu den Aktivitäten kann auf folgende Weise erfolgen:

- Per E-Mail: info@gim.lu
- Per Telefon: 26 55 36 -1
- Persönlich: Centre A Bosselesch – 1, rue de Limpach L-3932 Mondercange, die Verwaltungsbüros befinden sich im 2. Stock

3.2. Rücktrittsmodalitäten

3.2.1 Mitteilung des Rücktritts und Stornogebühren

Mitteilung: Der Rücktritt muss mitgeteilt werden:

- Per E-Mail: info@gim.lu
- Per Telefon: 26 55 36 -1
- Persönlich: Centre A Bosselesch – 1, rue de Limpach L-3932 Mondercange, die Verwaltungsbüros befinden sich im 2. Stock

Rücktritt: Jeder Rücktritt muss uns auf eine der im oben genannten Punkt aufgeführten Arten mitgeteilt werden. Die dem Club A Bosselesch entstehenden Kosten sind vom Teilnehmer zu tragen.

Stornogebühren: Die Stornogebühren sind die Kosten, für die der Club A Bosselesch bei der Anmeldung gegenüber externen Dienstleistern eingegangen ist, wie z. B. nicht erstattungsfähige Konzerttickets, Hotelreservierungsgebühren, Transportkosten usw.

3.2.2 Bestätigung des Rücktritts

- Der Rücktritt wird auf die für die Aktivität am besten geeignete Weise bestätigt. Zu diesem Zeitpunkt wird der Teilnehmer über eine mögliche Rückerstattung informiert oder nicht.

3.3. Besondere Fälle

- **Verschiebung einer Aktivität:** Wird eine Aktivität vom Club verschoben, werden die Teilnehmer so schnell wie möglich informiert. Sie haben die Möglichkeit, am neuen Termin teilzunehmen oder eine vollständige Rückerstattung zu verlangen.
- **Absage einer Aktivität:** Der Club A Bosselesch behält sich das Recht vor, eine Aktivität abzusagen, wenn die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird. In diesem Fall werden die Teilnahmegebühren zurückerstattet.
- **Rücktritt von einem Sportkurs:** Im Krankheits- oder Unfallfall, der durch ein ärztliches Attest von mindestens 4 Wochen Dauer belegt ist, kann beim Club A Bosselesch eine anteilige Rückerstattung der Teilnahmegebühren beantragt werden. Andere sporadische Abwesenheiten von einem Kurs berechtigen nicht zu einer Rückerstattung.
- **Höhere Gewalt:** Im Falle höherer Gewalt (extreme Wetterbedingungen, Pandemien usw.) behält sich der Club das Recht vor, Aktivitäten zu ändern, zu verschieben oder abzusagen. Die Teilnehmer werden über die Änderungen und/oder Verschiebungen der Aktivität informiert. Die Teilnahmegebühren werden im Falle höherer Gewalt in Höhe von 50 % auf Beschluss des Verwaltungsrates von GIM ASBL zurückerstattet.

3.4. Zusätzliche Informationen

- **Kontakt Daten:** Für Fragen zu den Anmelde- und Rücktrittsmodalitäten wenden Sie sich bitte an den Club A Bosselesch, 1 rue de Limpach L-3932 Mondercange, telefonisch unter der Nummer 26 55 36 1 oder per E-Mail an info@gim.lu.
- **Öffnungszeiten:** Das Personal des Club A Bosselesch steht Ihnen von Montag bis Freitag von 9:00 bis 11:30 Uhr und von 13:30 bis 16:30 Uhr zur Verfügung, außer bei externen Aktivitäten oder Dienstgängen usw.
- **Standorte:** Centre A Bosselesch, 1 rue de Limpach L-3932 Mondercange. Die Verwaltungsbüros des Club A Bosselesch befinden sich im 2. Stock, das Restaurant A Bosselesch befindet sich im Erdgeschoss, der Wellnessbereich befindet sich im 2. Stock, die Kreativ- und Sporträume befinden sich im 2. Stock.

4. BESCHWERDEMANAGEMENT-VERFAHREN

4.1. Einführung

Dieses Verfahren hat das Ziel, einen Rahmen zur Bearbeitung von Beschwerden von Mitgliedern, Teilnehmern, Ausbildern, Freiwilligen und anderen mit dem Club A Bosselesch (AB) verbundenen Parteien zu schaffen, um eine effektive und angemessene Antwort zu gewährleisten.

Es gilt für alle Beschwerden, die von Mitgliedern, Teilnehmern, Ausbildern, Freiwilligen und anderen mit den Aktivitäten des Club AB verbundenen Parteien eingehen.

4.2. Definitionen

4.2.1 Beschwerde

Äußerung von Unzufriedenheit in Bezug auf die Dienstleistungen, Aktivitäten oder die Organisation des Clubs.

4.2.2 Nutzer

Jedes Mitglied, jeder Teilnehmer, Ausbilder, Freiwillige oder andere mit dem Club verbundene Person.

4.2.3 Vertreter

Person, die im Namen eines Nutzers handelt (z. B. Familienmitglied, gesetzlicher Vormund, Freund).

4.3. Rollen und Verantwortlichkeiten

Der „chargé de direction“ oder eine benannte Person ist für den Empfang, die Erfassung und die Bearbeitung der Beschwerden zuständig.

Georges Andrade – T. 26 55 36 203 – georges.andrade@gim.lu

Im Falle von Abwesenheit: Angie Manternach – T. 26 55 36 503 – angie.manternach@gim.lu

Alle Mitarbeiter des Club AB müssen wissen, wie sie die Nutzer oder deren Vertreter an den Beschwerdebeauftragten weiterleiten können.

4.4. Prozess des Beschwerdeempfangs

Beschwerden können auf folgende Weise eingereicht werden:

- E-Mail: info@gim.lu
- Post: an
Club A Bosselesch
Beschwerdebeauftragter
1 rue de Limpach
L-3932 Mondercange
Telefon: 26 55 36 – 1
- Persönlich: Centre A Bosselesch – 1, rue de Limpach L-3932 Mondercange,
Verwaltungsbüros im 2. Stock

Eine Empfangsbestätigung muss innerhalb von 5 Werktagen nach Erhalt der Beschwerde per E-Mail, Post oder persönlich übermittelt werden.

4.5. Erfassung der Beschwerden

4.5.1 Informationen im Beschwerdeformular

- Name und Kontaktdaten des Beschwerdeführers

- Detaillierte Beschreibung der Beschwerde
- Datum und Uhrzeit der Beschwerde
- Name der Person, die die Beschwerde entgegennimmt.

Alle Beschwerden werden in einer sicheren Datenbank erfasst, die nur autorisiertem Personal zugänglich ist.

4.6. Bearbeitung der Beschwerden

Der Verantwortliche muss die Beschwerde analysieren und gegebenenfalls untersuchen. Eine Antwort muss innerhalb von 15 Werktagen nach der Empfangsbestätigung erfolgen. Falls mehr Zeit benötigt wird, muss der Beschwerdeführer informiert werden. Korrekturmaßnahmen müssen ergriffen werden, um das Problem zu lösen und ein Wiederauftreten zu verhindern.

4.7. Nachverfolgung und Abschluss

Der Beschwerdebeauftragte ist für die Nachverfolgung einer Beschwerde verantwortlich und stellt sicher, dass die Korrekturmaßnahmen umgesetzt und wirksam sind. Der Beschwerdebeauftragte informiert den Beschwerdeführer über die Lösung und schließt die Beschwerde in der Datenbank ab.

4.8. Kontinuierliche Verbesserung

Um den Nutzern bestmöglich zu entsprechen, ist es notwendig, die Beschwerden regelmäßig zu bewerten, um Trends oder wiederkehrende Probleme zu erkennen. Das Verfahren wird einmal jährlich bewertet und bei Bedarf oder nach wesentlichen Änderungen der Dienstleistungen oder der Organisation des Clubs überarbeitet.