

## Jahresbericht 2018

des regionalen  
Sozialzentrums  
Norden RESONORD



# JAHRESBERICHT 2018

# Inhaltsverzeichnis

<b>1.</b>	<b>Die RESONORD Region im Überblick</b>	<b>5</b>
<b>2.</b>	<b>Struktur des Sozialzentrums</b>	<b>9</b>
2.1.	Etablissement public	11
2.2.	Organigramm	11
2.3.	Verwaltungsrat	12
2.4.	Personal	13
2.5.	Infrastruktur	15
<b>3.</b>	<b>Der Informations- und Orientierungsdienst (SIOC)</b>	<b>16</b>
<b>4.</b>	<b>Der soziale Hilfs- und Interventionsdienst (SAIS)</b>	<b>18</b>
4.1.	Sozialhilfeleistungen des RESONORD	20
<b>5.</b>	<b>Der regionale soziale Koordinationsdienst (SCSR)</b>	<b>26</b>
5.1.	Netzwerkarbeit	28
5.1.1.	Nutzung der Büroräume	28
5.1.2.	Versammlungen, Konferenzen und Weiterbildungen	28
	Kooperationen mit externen Partnern	28
	Austauschversammlungen mit Partnern	28
5.2.	Projekte	30
5.2.1.	Psychologische Betreuung der RESONORD-Klienten	30
5.2.2.	Tables de conversation	30
5.2.3.	Informatik-Kurs in Zusammenarbeit mit Digital Inclusion (4 Wochen)	32
5.2.4.	Nice to meet you	32
5.3.	Veranstaltungen	32
5.3.1.	Don't Be Square Fair – Marché solidaire	32
5.3.2.	Journée d'échange du secteur social	33
5.4.	Plateforme d'Inclusion et de Solidarité	37
5.4.1.	Dienstleistungen in der Plattform d'Inclusion et de Solidarité	38
5.4.2.	Aktivitäten und Ateliers	48
5.4.3.	Kooperationen mit externen Organisationen	50
5.4.4.	Veranstaltungen und Aktionen	51
5.4.5.	Ehrenamtlichkeit	52
5.4.6.	Verschiedenes	53

# Vorwort



Liebe Leserinnen und Leser,

Resonord ist bemüht, die Situation von Menschen in sozioökonomisch schwierigen Lagen zu verbessern und ihnen die Hilfe zu gewährleisten, die ihnen laut des Gesetzes zur Sozialhilfe aus dem Jahr 2009 zusteht. Dafür setzen sich die Mitarbeiterinnen des Resonord tagtäglich ein.

Dabei besteht nur ein kleiner Teil dieser täglichen Arbeit aus der finanziellen Unterstützung und es ist vor allem eine gezielte und spezifische Beratung und Orientierung der Klienten auf die sich eine professionelle Sozialarbeit stützt.

Aus diesem Grund ist eine gute Netzwerkarbeit, Koordination und Zusammenarbeit im Sozialbereich vorausgesetzt. Durch einen regelmäßigen Austausch mit anderen sozialen Diensten und Einrichtungen, sowie verschiedenen Weiterbildungen im sozialen Bereich, kann der Resonord dieser Aufgabe gerecht werden. Umso mehr begrüßt der Resonord den Aufbau von Zweigstellen mehrerer sozialen Einrichtungen im Norden.

In diesem Jahresbericht finden Sie alle wichtigen Kennzahlen zur Sozialarbeit auf dem Gebiet des Resonord aus dem Jahr 2018. Wir stellen Ihnen die verschiedenen Projekte und Aktivitäten der einzelnen Abteilungen des RESONORD vor.

2018 war unter anderem gekennzeichnet durch die Folgen eines Brandes in den Kellerräumen des Hauses in Clervaux konnten allerdings einige Aktivitäten des RESONORD und unserer Partner aufgrund eines Brandes nicht stattfinden. Die betroffenen Dienste, allen voran CNDS (Comité National de Défense

Sociale), haben jedoch das Beste aus der Situation gemacht. So konnten die Kunden weiterhin ihre Kleidung zum Waschen und Flickern nach Clervaux bringen, auch wenn diese Dienstleistungen tatsächlich in der CNDS-Zweigstelle Troisvierges verrichtet wurden. Die Sanierung der komplett zerstörten Kellerräume hat viel Zeit in Anspruch genommen. Unser Dank geht an dieser Stelle an die Gemeinde Clervaux als Bauherr.

2018 waren außerdem geprägt durch die Vorbereitungen, sowohl auf nationaler wie auch auf regionaler Ebene, auf die praktische Umsetzung des Gesetzes vom 28 Juli 2018 über das Einkommen zur sozialen Eingliederung (Revenu d'inclusion sociale - REVIS). Dieses Gesetz sieht vor, dass ab 2019 das garantierte Mindesteinkommen RMG durch den REVIS ersetzt wird und die bisherigen regionalen SRAS (Service régional d'action sociale) werden als ARIS in das jeweilige Sozialamt integriert. Für RESONORD hat dies auch bedeutet, sich auf einen Zuwachs von 4 Mitarbeitern vorzubereiten.

Robert Arend

Präsident des Verwaltungsrates des Resonord

# 1.

## Die RESONORD Region im Überblick

## 9 Gemeinden der RESONORD Region

Die RESONORD Region setzt sich aus 9 Gemeinden zusammen und erstreckt sich über ein Fläche von 474 km<sup>2</sup>. Resonord ist dadurch flächenmäßig das größte der 36 Sozialämter in Luxemburg.

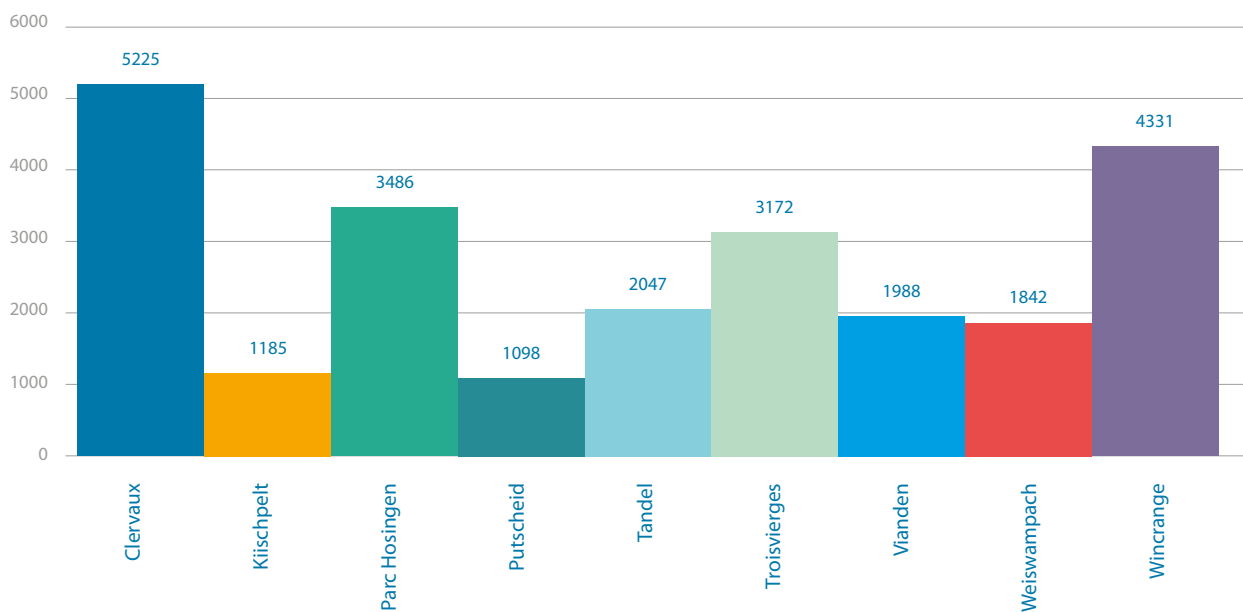
In der RESONORD Region lebten am 1. Januar 2018 insgesamt 24.347 Personen. Die Gemeinde Clervaux hat die höchste Einwohnerzahl mit 5.225 Einwohnern, gefolgt von der Gemeinde Wincrange mit 4.331 Einwohnern. Die Gemeinde mit der niedrigsten Einwohnerzahl ist die Gemeinde Pütscheid mit 1.098 Einwohnern.



Die 9 Gemeinden der RESONORD Region sind: Clervaux, Kiischpelt, Parc Hosingen, Pütscheid, Tandel, Troisvierges, Vianden, Weiswampach und Wincrange

## Einwohnerzahlen 2018

Quelle: SIGI



Die 24.347 Einwohner sind verteilt auf 9.605 Haushalte (siehe Tabelle).

## Anzahl der Haushalte nach Gemeinden

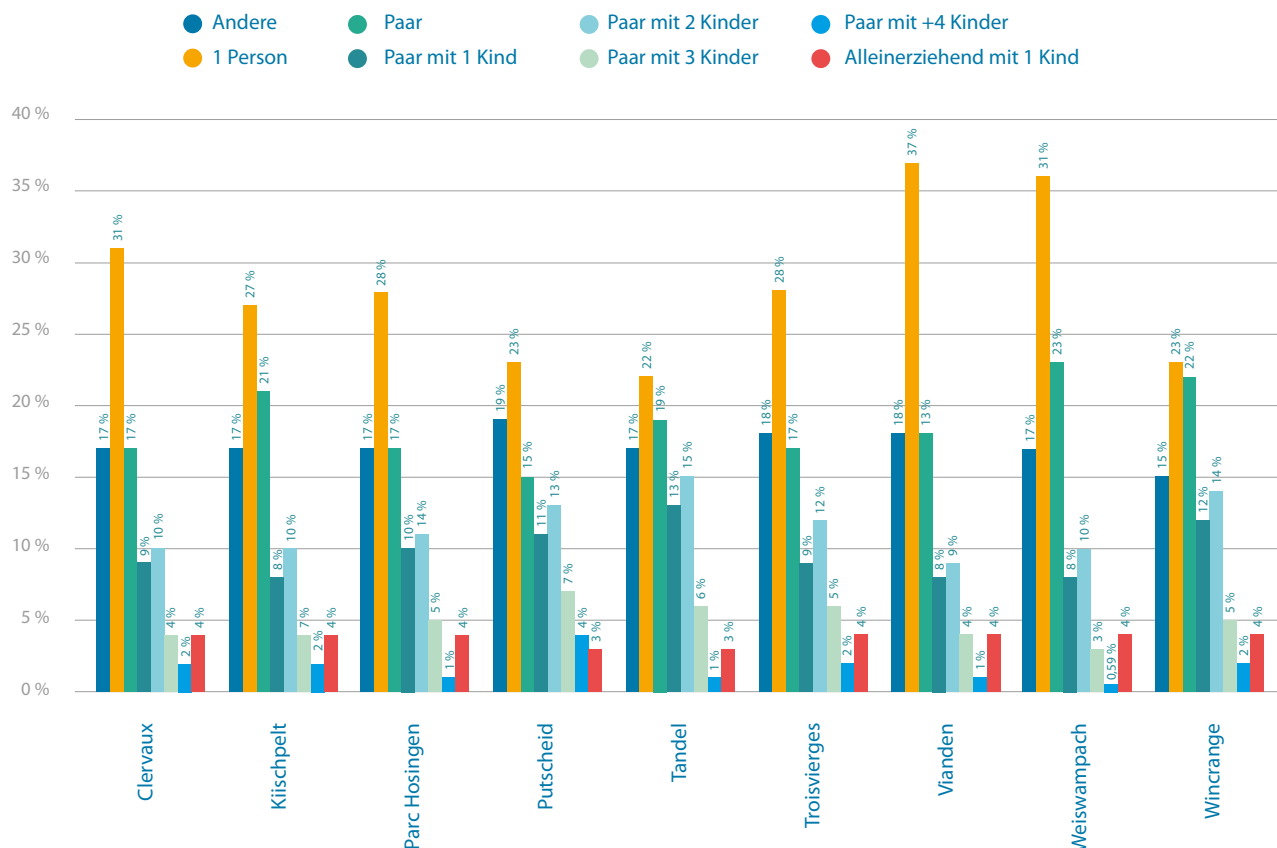
Source: SIGI

In der folgenden Grafik sind die 9.605 Haushalte nach ihrer Zusammensetzung und Gemeinden dargestellt. Auffällig ist hier, dass v.a. in der Gemeinde Vianden sehr viele 1-Personen-Haushalte aufgeführt werden. Dies ist höchstwahrscheinlich auf das Altenheim in Vianden zurückzuführen. Die Gemeinden Pütscheid, Tandel und Wincrange haben jeweils die meisten Haushalte mit Kindern.

Betrachtet man die Altersstruktur der RESONORD Gemeinden fällt auf, dass die Gruppe der unter 21jährigen 2 % über dem nationalen Wert liegt, die Gruppe der 31-40jährigen allerdings wieder 2 % darunter liegt. Vereinzelt Unterschiede fallen auf wenn man die Altersgruppen nach Gemeinden betrachtet. Demnach ist die Gruppe der unter 21jährigen in Pütscheid, mit 29,6 % am höchsten und in Weiswampach ist die Gruppe der 51-60jährigen mit 19 % deutlich höher als in den anderen Gemeinden.

Clervaux	2143
Kiischpelt	469
Parc Hosingen	1348
Pütscheid	397
Tandel	749
Troisvierges	1227
Vianden	845
Weiswampach	807
Wincrange	1620

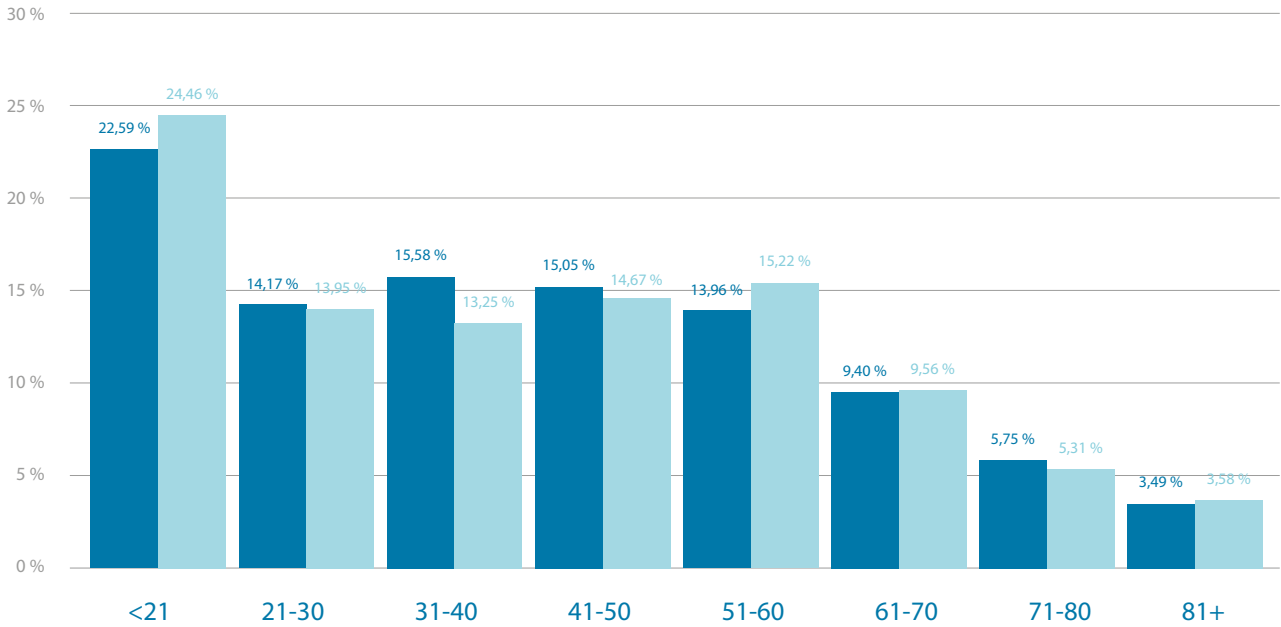
## Haushaltszusammensetzung nach Gemeinden 2018



### Abbildung 4: Bevölkerung nach Alter in % 2018

Source: SIGI

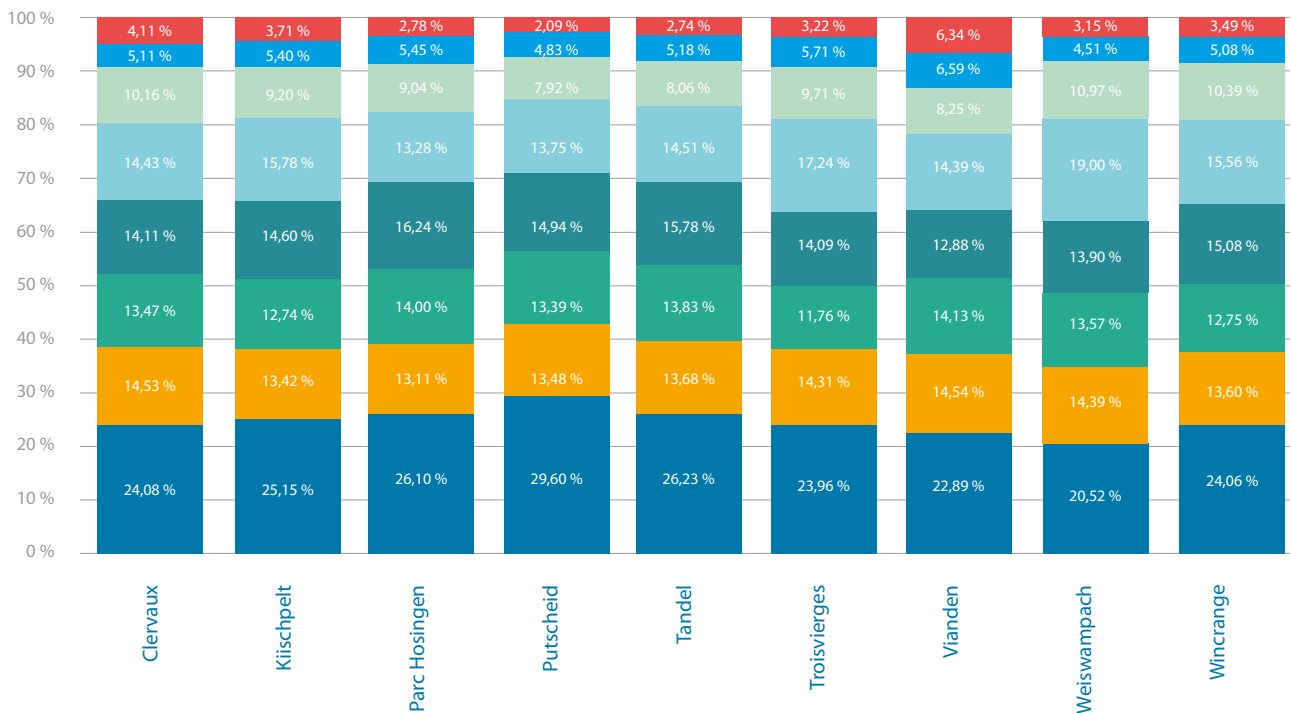
● Luxembourg  
● Resonord



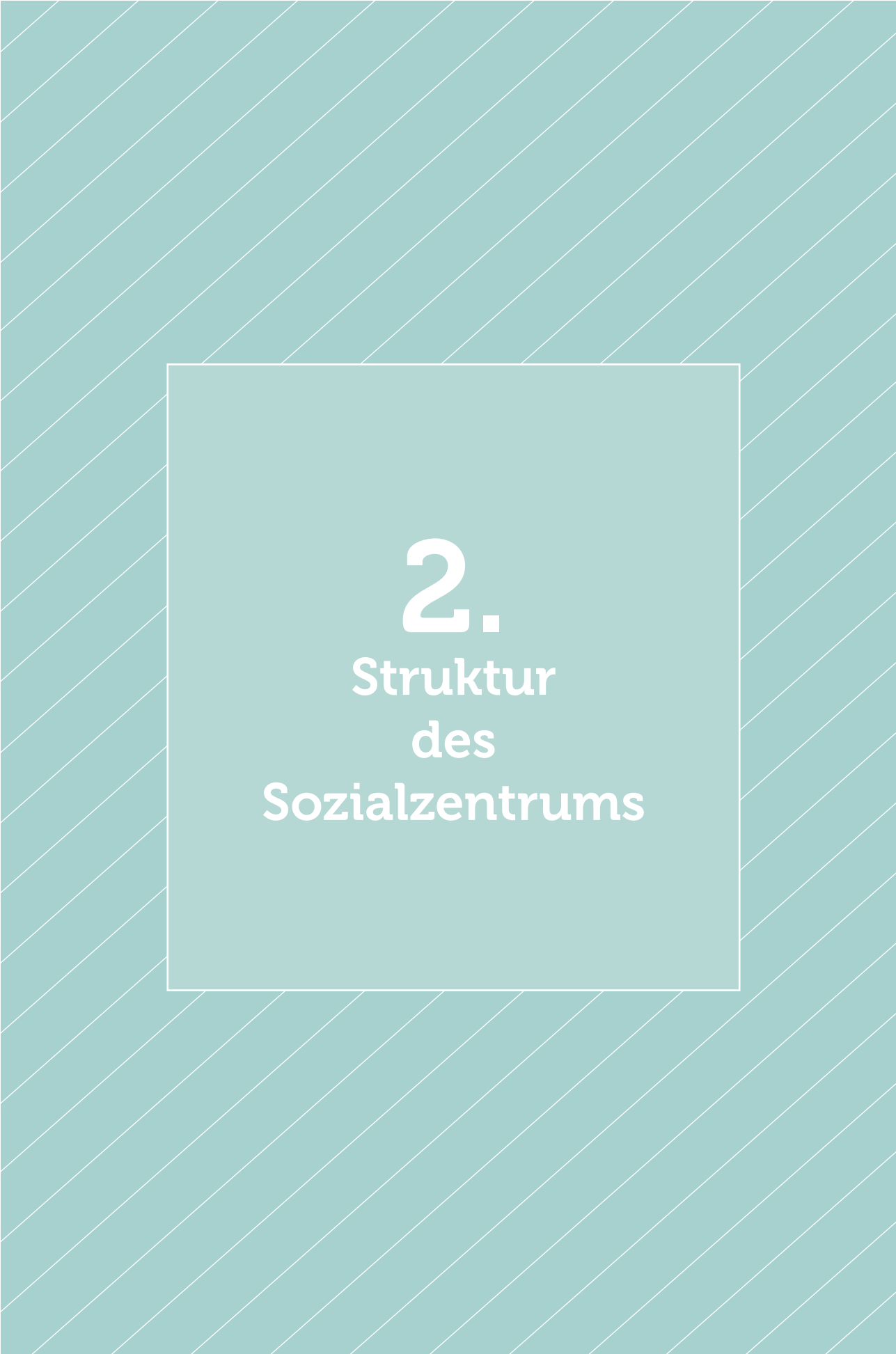
### Bevölkerung nach Alter nach Gemeinden in % 2018

Source: SIGI

● <21   ● 31-40   ● 51-60   ● 71-80  
● 21-30   ● 41-50   ● 61-70   ● 81+







# 2.

## Struktur des Sozialzentrums

## 2.1. Etablissement public

„RESONORD“ steht für „Regionales Sozialzentrum Norden“. Es ist ein „Etablissement public“, welches durch das Gesetz zur kommunalen Sozialhilfe vom 18. Dezember 2009 gegründet wurde.

Jährlich wird eine Konvention zwischen dem Familienministerium, den 9 Mitgliedsgemeinden und RESONORD unterschrieben, welche die Verhältnisse bzw. die Rechte und Pflichten der 3 Parteien bezüglich der Organisation und der Finanzierung aller Aktivitäten regelt.

Das „Etablissement public“ steht unter der Aufsicht der „commune siège“, welche in diesem Fall die Gemeinde Parc Hosingen ist.

## 2.2. Organigramm

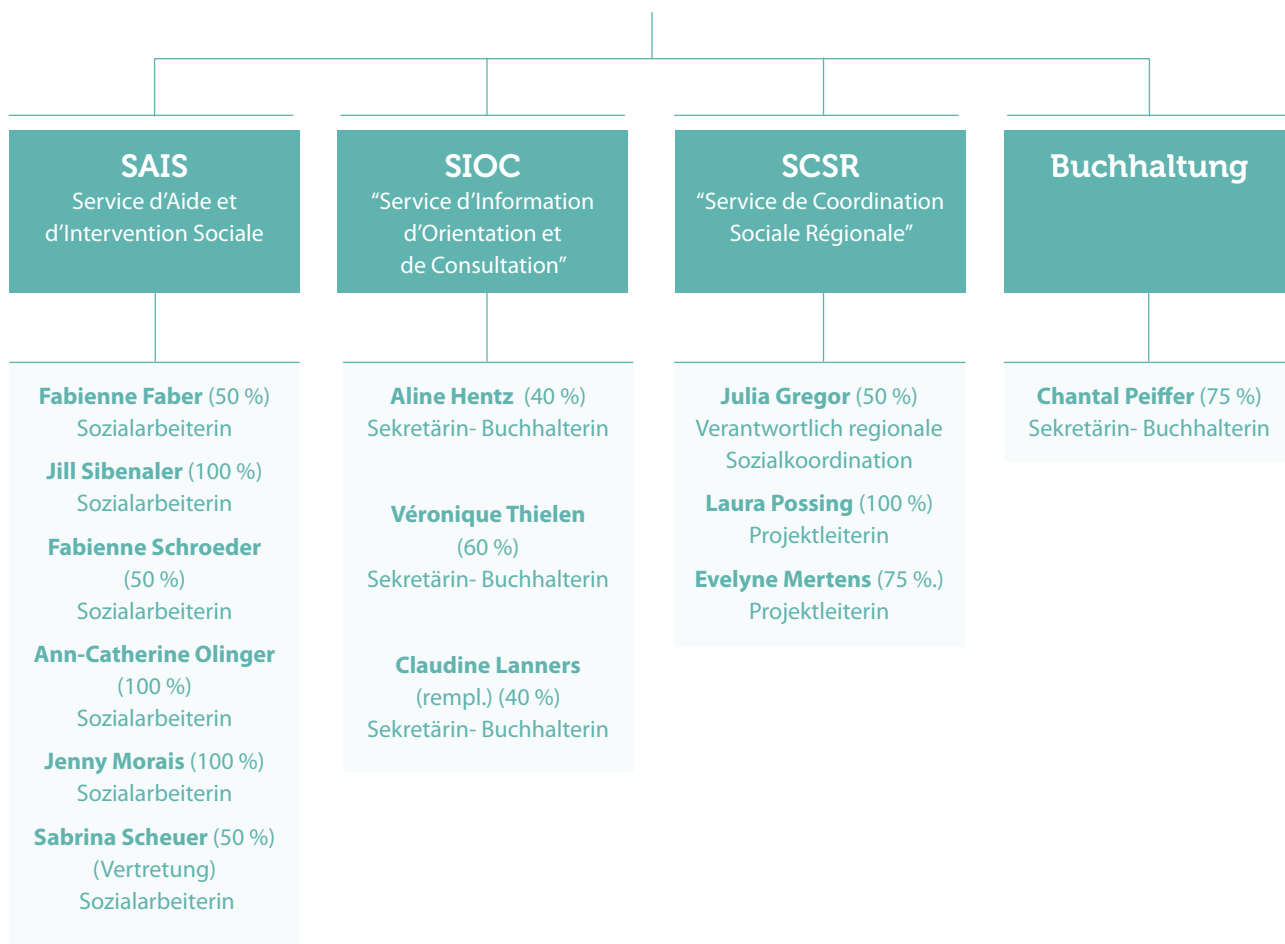
Wie im Organigramm zu sehen ist, wird RESONORD von einem Verwaltungsrat geleitet und ist intern in drei Hauptabteilungen gegliedert.

- Der Informations- und Orientierungsdienst (SIOC)
- Der soziale Hilfs- und Interventionsdienst (SAIS)
- Der regionale soziale Koordinationsdienst (SCSR)

Diese werden in den folgenden Kapiteln ausführlich vorgestellt.

# Verwaltungsrat

Präsident : Arend Rob



## 2.3. Verwaltungsrat

Jedes Sozialamt wird von einem Verwaltungsrat geleitet. Dieser Verwaltungsrat hat die Aufgaben, das jährliche Budget aufzustellen, die Konten abzuschließen, über Personalfragen sowie über die Anfragen auf Hilfeleistungen zu entscheiden. Der Verwaltungsrat des RESONORD setzt sich aus einem Delegierten pro Mitgliedsgemeinde zusammen. Die Mitgliedsgemeinden des RESONORD sind Clervaux, Kiischpelt, Parc Hosingen, Pütscheid, Tandel, Troisvierges, Vianden, Weiswampach und Wincrange.

Präsident des Verwaltungsrates ist Herr Rob Arend. Der Präsident ist beauftragt, die laufenden Geschäfte des RESONORD zu führen, die Sitzungen des Verwaltungsrates vorzubereiten und zu leiten sowie das Sozialzentrum zu repräsentieren.

Unterstützt wird der Präsident hierbei von Herrn Simon Schaack (1. Vize-Präsident) und Herrn Fränk Dimmer (2. Vize-Präsident). Zusammen bilden sie das "Bureau consultatif" (BUCO), welches gegründet wurde, um einen reibungslosen Ablauf des Sozialzentrums zu garantieren. Im Notfall hat der Präsident das Recht, Entscheidungen sofort zu treffen.

### Verwaltungsrat RESONORD



Von links nach rechts: Fränk Dimmer, Bernard Greischer, Simon Schaack, Françoise Folmer, Rob Arend, John Blum, Antoinette Reiff-Lafleur, Sonja Siebenaller-Aubart (Marie-Josée Kerschen fehlt auf dem Foto)

### Bureau consultatif" Beratender Beirat



Von links nach rechts: Fränk Dimmer, Rob Arend, Simon Schaack

## 2.4. Personal

### SozialarbeiterInnen



**Fabienne FABER**  
fabienne.faber@resonord.lu

Sozialarbeiterin für die Gemeinden :  
Weiswampach  
Kiischpelt



**Jill SIBENALER**  
jill.sibenaler@resonord.lu

Sozialarbeiterin für die Gemeinden :  
Parc Hosingen  
Pütscheid  
Tandel  
Vianden



**Fabienne SCHROEDER**  
fabienne.schroeder@resonord.lu

(Elternurlaub : 11/2017 – 09/2018))

Sozialarbeiterin für die Gemeinde :  
Winrange



**Ann-Catherine OLINGER**  
ann-catherine.olinger@resonord.lu

Sozialarbeiterin für die Gemeinde :  
Clervaux



**Jenny MORAIS**  
jenny.morais@resonord.lu

Sozialarbeiterin für die Gemeinden :  
Troisvierges  
Winrange



**Sabrina SCHEUER**  
sabrina.scheuer@resonord.lu

(Vertretung der Elternzeit von Frau  
Fabienne Schroeder bis 09/2018)

Sozialarbeiterin für die Gemeinde :  
Winrange

---

## Buchhaltung, Sekretariat, Empfang

---



**Chantal PEIFFER**  
chantal.peiffer@resonord.lu

Sachbearbeiterin Sekretariat  
und Rechnungswesen



**Aline HENTZ**  
aline.hentz@resonord.lu

Sachbearbeiterin Sekretariat  
und Rechnungswesen



**Véronique THIELEN**  
veronique.thielen@resonord.lu

Sachbearbeiterin Sekretariat  
und Rechnungswesen

---

## Regionale Sozialkoordination

---



**Julia GREGOR-RODRIGUES**  
julia.gregor@resonord.lu

Verantwortlich für die regionale  
Sozialkoordination



**Laura POSSING**  
laura.possing@resonord.lu

Projektleiterin



**Evelyne MERTENS**  
evelyne.mertens@resonord.lu

Projektleiterin

(Vertretung von Frau  
Laura Possing)

## 2.5. Infrastruktur

Aufgrund der großen Ausdehnung des Gebietes, für welches RESONORD zuständig ist, bestehen zusätzlich 2 Antennen.

### Hauptsitz des RESONORD in Hosingen

4, Résidence Al Post  
L-9806 Hosingen  
(Quelle: RESONORD)



### Antennen des RESONORD



Maison 85 - L-9780 Wincrange  
(Quelle: RESONORD)



Gare routière - L-9420 Vianden  
(Quelle: RESONORD)

# 3.

## Der Informations- und Orientierungs- dienst (SIOC)



Der Informations- und Orientierungsdienst hat einerseits die Aufgabe, über soziale Themen zu informieren und andererseits, den Empfang sowie das Sekretariat des RESONORD zu organisieren. 2018 gingen hier durchschnittlich rund 39 Anrufe pro Tag ein.

Im "SIOC" sind weit über 200 Broschüren erhältlich, welche regelmäßig aktualisiert werden. Es handelt sich dabei um Broschüren aus allen sozialen Bereichen Luxemburgs.

Des Weiteren werden die gängigsten Formulare online zur Verfügung gestellt, wie z.B.:

- Antragsformulare für das garantierte Mindesteinkommen,
- Antrag auf Wohnungshilfe,
- Antrag zur Erlangung einer Teuerungshilfe usw.

Das Internet-Portal, [www.resonord.lu](http://www.resonord.lu) bietet außerdem eine Übersicht über alle sozialen Einrichtungen der Region. Diese werden zur besseren Orientierung auf einer Karte verortet dargestellt. 2017 wurde das Internetportal insgesamt 7.921 Mal aufgesucht.

Die Facebookseite, welche RESONORD 2015 erstellt hat, um möglichst viele Personen über die unterschiedlichen Aktivitäten des RESONORD zu informieren, hat sich ebenfalls weiterentwickelt und ist von 400 auf 484 Likes gestiegen.

# 4.

## Der soziale Hilfs- und Interventionsdienst (SAIS)

Die Abteilung des sozialen Hilfs- und Interventionsdienstes (SAIS) gewährleistet den Menschen und Familien, die ihren Wohnsitz in einer der Gemeinden des RESONORD haben, die Hilfe, die das Gesetz zur Sozialhilfe vom 18. Dezember 2009 festgelegt hat. Der SAIS informiert über die verschiedenen Formen der Hilfeleistungen. In Absprache mit den Klienten werden diese von den Sozialarbeiterinnen innerhalb einer sozialpädagogischen Begleitung Schritt für Schritt bei der Bewältigung ihrer Probleme unterstützt.

Mit der Einführung des Gesetzes vom 18. Dezember 2009, wurde auch das Recht auf Sozialhilfe eingeführt. Im Gegenzug für die bewilligten Sozialhilfeleistungen hat ein Sozialamt das Recht eine aktive Partizipation von den Klienten zu fordern. Diese Partizipation kann beispielsweise in Form einer aktiven, selbstständigen Arbeits- oder Wohnungssuche oder einer Teilnahme an Angeboten anderer sozialer Dienstleister (Alkohol- und Drogenberatung, Beratung und Begleitung bei Überschuldung, usw.) geschehen. Sie kann aber auch die Form einer finanziellen Rückerstattung der bewilligten Leistungen annehmen. Dabei ist die Höhe der zurückzuzahlenden Summe abhängig von der Situation des Klienten und wird von den Sozialarbeitern in Absprache mit dem Klienten festgelegt.

Der "SAIS" arbeitet mit allen Personen oder Dienstleistern, welche in die Situation der Person in Not involviert sind, zusammen, um auf diesem Weg zu koordinierten und aufeinander abgestimmten Aktionen und Maßnahmen zu gelangen.

Die Sozialarbeiterinnen des RESONORD sind für unterschiedliche Gemeinden zuständig. Die genaue Zuordnung kann auf der S. 11 nachgelesen werden.

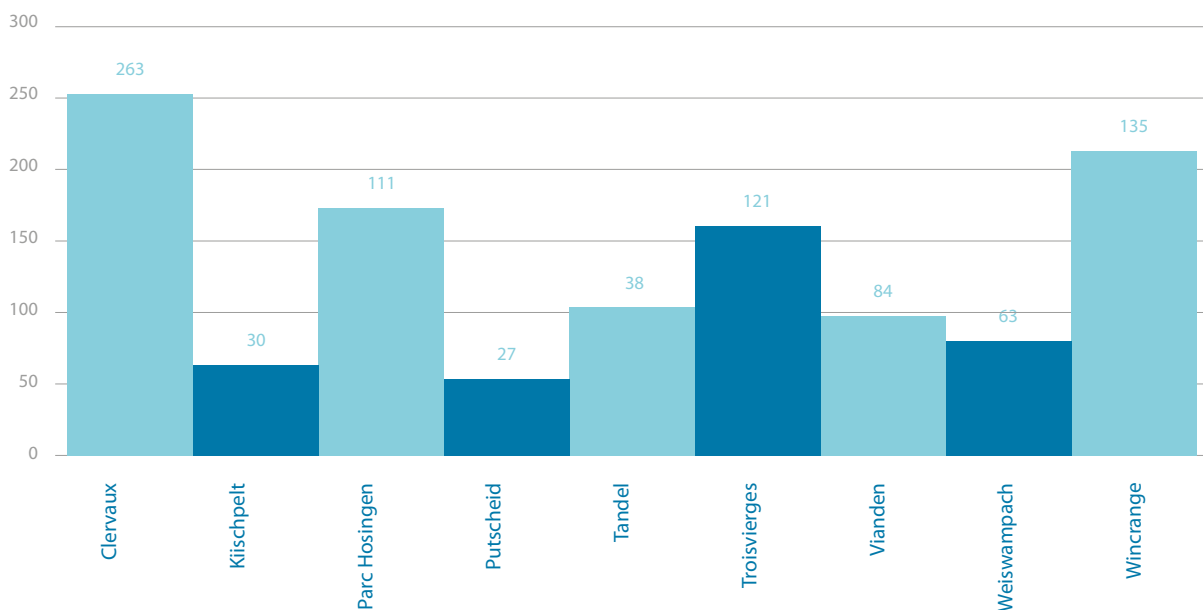
## 4.1. Sozialhilfeleistungen des RESONORD

2018 haben insgesamt 872 Klienten die Hilfe von RESONORD in Anspruch genommen

Die meisten Klienten kommen aus den Gemeinden Clervaux, Winrange und Troisvierges, wie in Abbildung 4 zu sehen ist. Abbildung 5 zeigt, dass im Verhältnis zur Einwohnerzahl in den Gemeinden Clervaux, Vianden und Troisvierges die meisten Klienten wohnen.

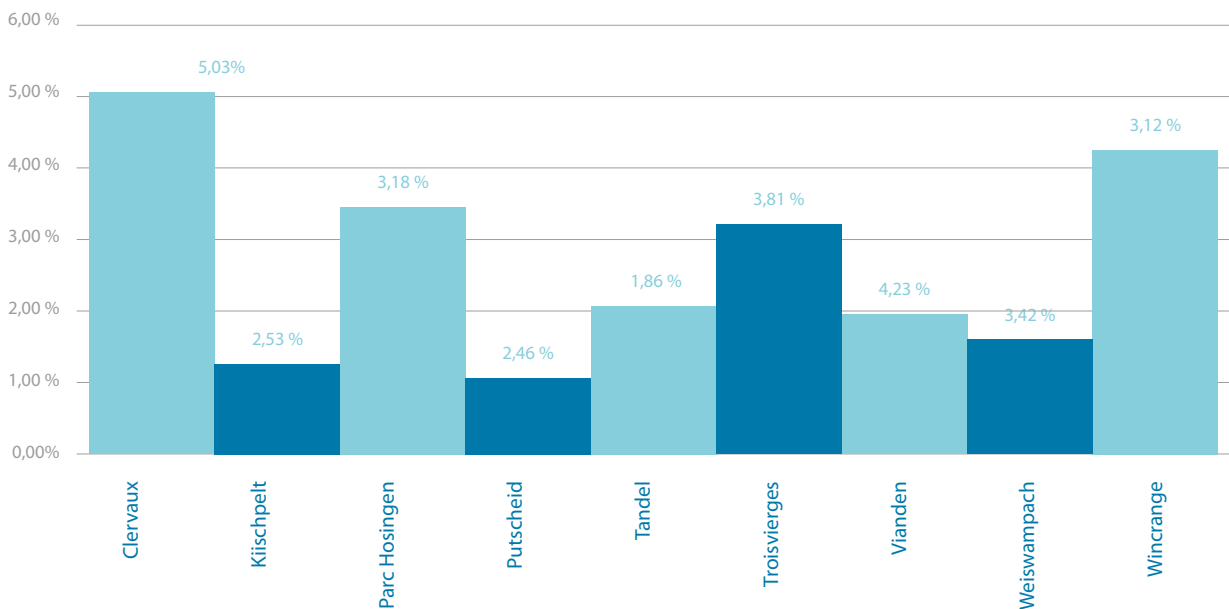
### Klienten des RESONORD nach Gemeinden

Quelle: RESONORD



### Anteil der Klienten an der Gesamtbevölkerung der Gemeinden 2018

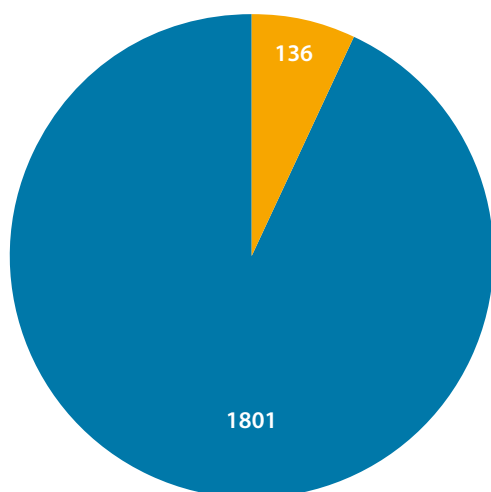
Quelle: RESONORD



Die Sozialarbeiterinnen hatten 1.937 Termine mit Klienten. Wie in Abbildung 6 zu sehen ist, waren 136 davon Hausbesuche.

### Termine der Sozialarbeiter

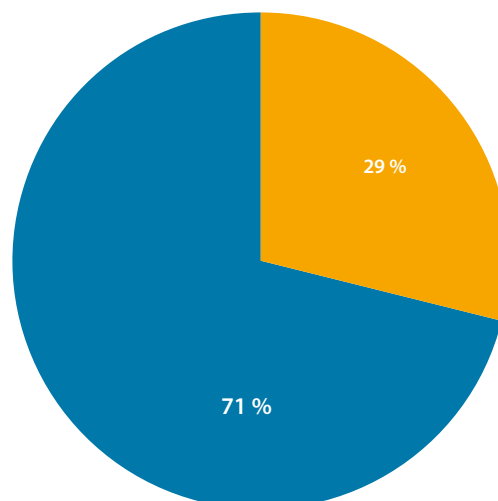
Quelle: RESONORD



- Termine Büro
- Hausbesuche

### Sozialhilfe gegliedert nach Typ 2018

Quelle: RESONORD

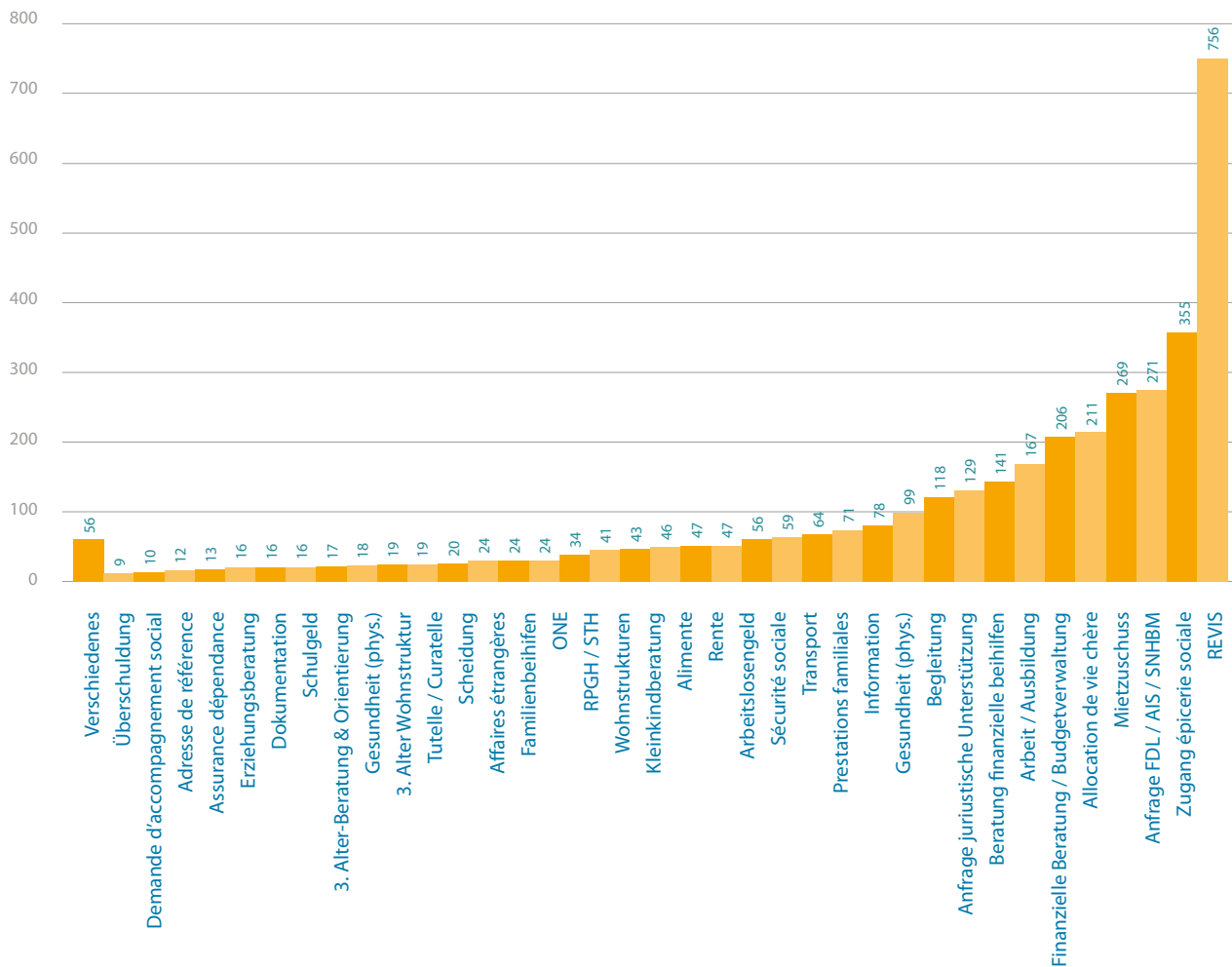


- Finanzielle Hilfe
- Administrative Hilfe und Beratung

Abbildung 9 macht deutlich, dass nur 29 % aller Hilfeleistungen finanzieller Art sind. Der größere Anteil der Sozialhilfe ist administrative Unterstützung oder Beratung und Information. Folgende Grafik stellt die verschiedenen Formen der Hilfe dar. Wie man sieht ist die überwiegende Anzahl der Leistungen in Zusammenhang mit dem RMG. Neben dem Zugang zur „Epicurie sociale“ sind dann weiterhin Leistungen rund um das Wohnen am wichtigsten, wie die Hilfe bei den Anträgen für Agence Immobilière sociale, Fonds du Logement und SNHMB, sowie die Subvention loyers.

## Administrative und beratende Hilfeleistungen 2018

Quelle: RESONORD



Die Sozialhilfequote stellt den Anteil der finanziellen Hilfeempfänger/innen im Verhältnis zur gesamten Bevölkerung dar. Sie ist ein Indikator für das Ausmaß der offenen Armut in einer Gesellschaft. Als offene Armut werden Lebensverhältnisse bezeichnet, deren materielle Ressourcenausstattung unter dem Existenzminimum liegt. Beeinflusst wird die Sozialhilfequote im Allgemeinen durch die Bevölkerungszusammensetzung und deren Ressourcenpotential sowie deren Erwerbsmöglichkeiten.

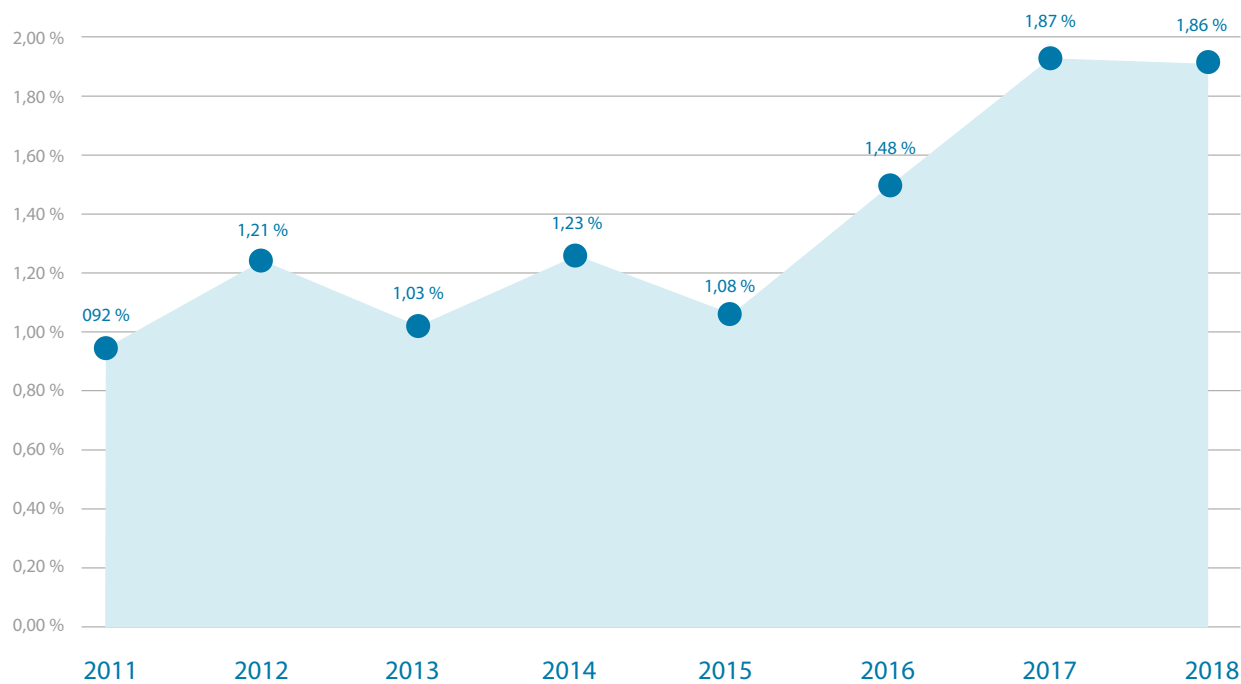
Sozialhilfequote=  $453/24.347 * 100 = 1.86 \%$

2018 haben 453 Klienten finanzielle Hilfe von RESONORD erhalten. Wie man in Abbildung 3 sieht, ist die Anzahl der Sozialhilfeempfänger 2018 im Vergleich zum Vorjahr mehr oder weniger konstant geblieben.

Auch wenn die Anzahl der Sozialhilfeempfänger sich nicht stark verändert hat so ist aber die Anzahl der bewilligten Sozialhilfeanträge von 1.071 im Jahr 2017 auf 1.345 im Jahr 2018 gestiegen.

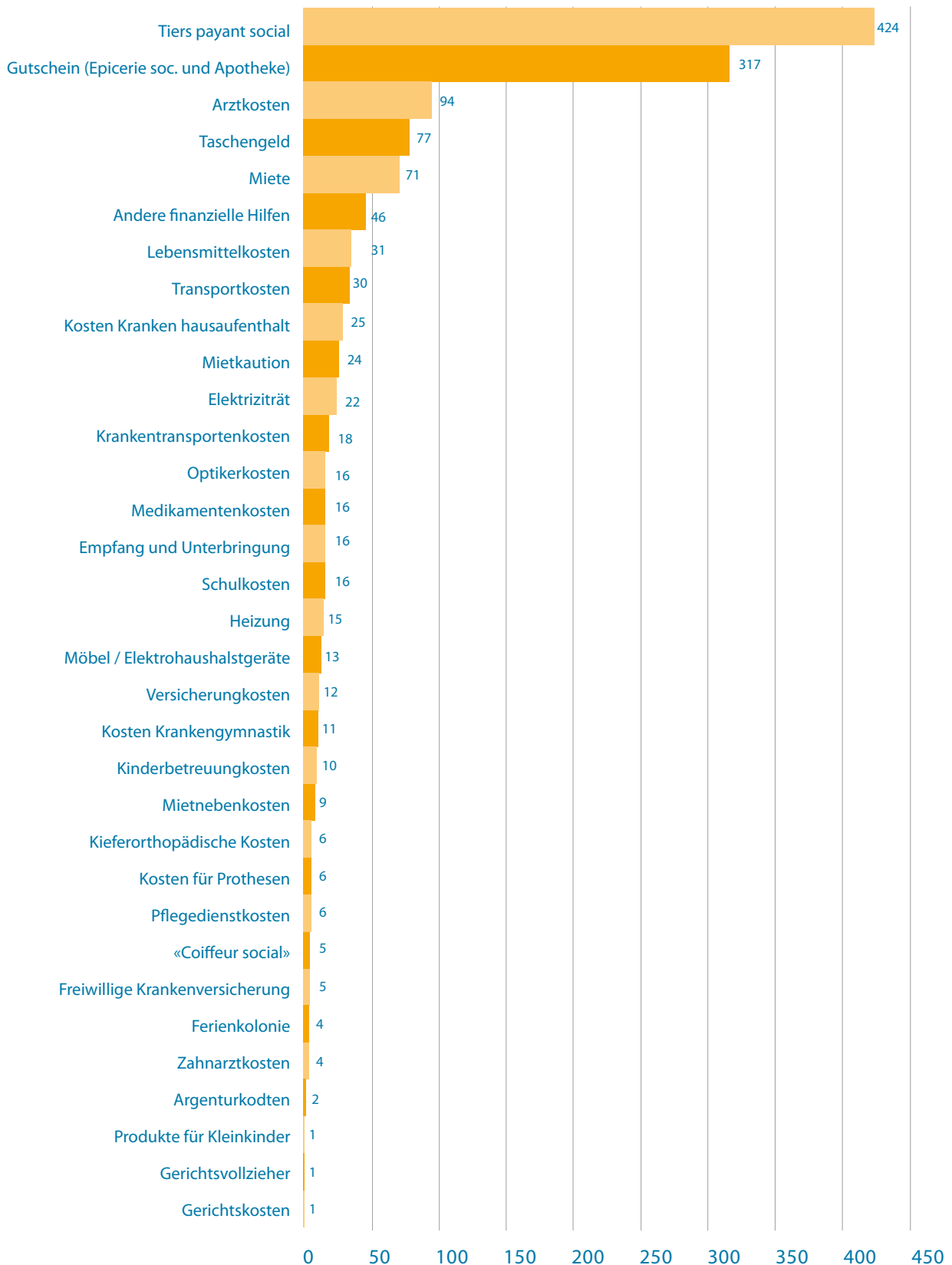
### Vergleich der Sozialhilfequoten 2011-2018

Quelle: RESONORD



## Finanzielle Hilfeleistungen 2018

Quelle: RESONORD





2018 wurden insgesamt 1.345 Sozialanträge bewilligt. Wie in Abbildung 6 zu sehen ist, ist der "Tiers Payant social" wie schon in den vorherigen Jahren die am meisten in Anspruch genommene Hilfeleistung. Generell werden die meisten finanziellen Anfragen, neben den Lebensmittelgutscheinen oder Gutscheinen in den Bereichen der Gesundheitskosten sowie der Kosten rund um den Themenbereich Wohnen wie z.B. Mietkosten, Mietkautionen und Nebenkosten benötigt.

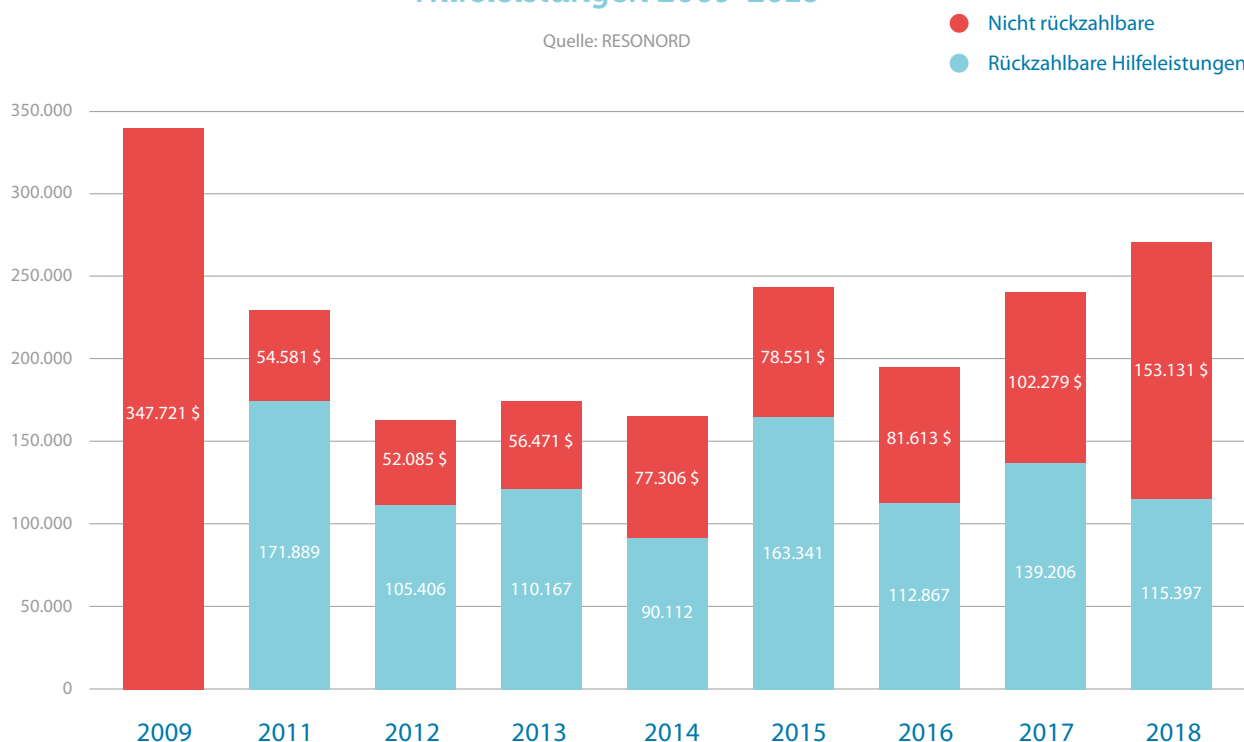
Grundsätzlich werden alle finanziellen Hilfeleistungen in „Secours“ (nicht rückzahlbare Hilfeleistungen) und „Avances remboursables“ (rückzahlbare Hilfeleistungen) unterschieden. In den Fällen, in denen die Sozialarbeiterinnen in Zusammenarbeit mit den Klienten davon ausgehen, dass seine Situation eine Ratenzahlung erlaubt, wird innerhalb eines Projektes, in Zusammenarbeit mit dem Klienten, seine finanzielle Situation

analysiert und die Höhe sowie die Dauer der Ratenzahlung geplant. Die rückzahlbaren Hilfeleistungen werden dem Antragsteller ausgezahlt und er verpflichtet sich zu der vereinbarten Ratenzahlung. In einem von beiden Parteien unterschriebenen Dokument, dem „Reconnaissance de dette(s)“, werden die Bedingungen, Dauer und Höhe der Rückzahlung festgelegt.

Die Sozialarbeiterinnen schätzen an dieser Art der Hilfeleistung, dass zum einen die Klienten selber Verantwortung übernehmen und zum andern ein regelmäßiger Kontakt zwischen Klienten und Sozialarbeiterinnen erhalten bleibt. Den Klienten erlaubt diese Form der Hilfeleistung sich nicht als Bittsteller zu fühlen, sondern die Möglichkeit zu haben, einen oft kurzfristigen, finanziellen Engpass, wenn auch mit Unterstützung des RESONORD, letztlich aber auch aus eigener Kraft, zu überwinden.

### Vergleich der rückzahlbaren und nicht rückzahlbaren Hilfeleistungen 2009-2018

Quelle: RESONORD



Insgesamt wurden 2018 für finanzielle und materielle Hilfeleistungen 427.730,24 € ausgegeben. Diese Summe setzt sich zusammen aus dem Gesamtbetrag aller rückzahlbaren Hilfeleistungen und den nicht rückzahlbaren Hilfeleistungen. Bei ersteren werden nur die oben aufgeführten 115.397 € von den Klienten persönlich zurückbezahlt.

Die restlichen rückzahlbaren Hilfeleistungen werden von RESONORD für die Klienten bezahlt und die Beträge werden erstattet von der „Caisse Nationale de Santé“, dem „Fonds National de Solidarité“, der „Caisse Nationale des Prestations Familiales“, der „Administration de l'Emploi“ und dem MDDI.

Der Anstieg der der nicht rückzahlbaren Hilfeleistungen spiegelt den oben dargestellten Anstieg der Anzahl der finanziellen Hilfeleistungen wieder und die Tatsache, dass seit 2016 zweimal jährlich eine Revision der Schulden durchgeführt wird.

Bei dieser Revision überprüfen die Sozialarbeiterinnen grundsätzlich zusammen mit der Buchhaltung einmal pro Semester die finanziellen Situationen der Klienten, welche eine rückzahlbare Hilfeleistung von RESONORD erhalten haben. Hierbei können dann jene Klienten identifiziert werden, bei denen sich die finanzielle Situation nicht über die Monate und Jahre stabilisieren konnte, sondern im Gegenteil sich sogar verschlechtert hat. In einigen dieser Fälle können die Sozialarbeiterinnen dann einen Schuldenerlass vorschlagen. Die Liste von Personen, welche einen Schuldenerlass erhalten wird dem Vorstand zur Abstimmung vorgelegt. Stimmt der Vorstand dem Schuldenerlass zu, wird die Hilfeleistung in eine nicht rückzahlbare Hilfeleistung umklassiert, wodurch sich, wie oben erwähnt, der Anstieg in dieser Kategorie erklärt.

# 5.

## Der regionale soziale Koordina- tionsdienst (SCSR)

Der regionale soziale Koordinationsdienst analysiert und dokumentiert die Sozialentwicklung in der Region, um gegebenenfalls den benötigten Handlungsbedarf zu ermitteln.

Auf diese Weise kann RESONORD der ihm im Artikel 3 des Gesetzes über die Sozialhilfe vom 18. Dezember 2009 zugewiesenen Aufgabe der präventiven Sozialarbeit nachkommen. Es kann vorausschauend und langfristig geplant werden, und die Gemeinden können auf diese Weise soziale Brennpunkte identifizieren und gezielt dort eingreifen, dort wo Handlungsbedarf besteht.

Zu einer weiteren Aufgabe des Koordinationsdienstes gehört die kommunale, regionale und nationale Netzwerkarbeit. Hierbei wird ein Hauptfokus auf die Zusammenarbeit mit den Gemeinden und den sozialen Dienstleistern gelegt. Weiterhin sind Projektentwicklung, Fundraising, Öffentlichkeitsarbeit sowie die Organisation interner und externer Weiterbildungsmaßnahmen wichtige Tätigkeitsbereiche der Abteilung.

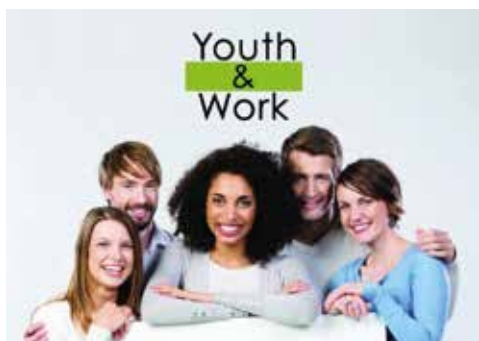
## 5.1. Netzwerkarbeit

Zu einer der wichtigsten Aufgaben des Koordinationsdienstes gehört wie weiter oben erwähnt die Netzwerkarbeit. RESONORD ist ein neutraler Partner, welcher in der Region verankert ist und für eine Vielzahl an sozialen Dienstleistern wertvolle Koordinationsdienste übernehmen kann und somit das Netzwerk zwischen den sozialen Dienstleistern, welches für eine gute Sozialarbeit elementar ist, verstärkt. RESONORD ist hier auf unterschiedlichen Ebenen tätig:

### 5.1.1. Nutzung der Büroräume

Eine der Aufgaben des RESONORD ist es, soziale Dienstleister, welche in der Region fehlen, zu identifizieren. Anschließend hat RESONORD die Möglichkeit, externen sozialen Dienstleistern Räume zur Verfügung zu stellen und auf diese Weise dem Mangel an fehlenden Infrastrukturen entgegenzuwirken. Die Räumlichkeiten sind halbtags ein- oder mehrmalig pro Woche oder Monat verfügbar, je nach Bedürfnissen des Dienstleisters.

#### Zu den Dienstleistern gehören:



#### — Youth & Work

Youth & Work verfolgt folgendes Ziel: Wir wollen jungen arbeitslosen Jugendlichen ermöglichen, selbstständig und selbstbestimmt ihr Leben zu gestalten. Hierzu bieten wir ihnen ein Coachingprogramm an, an dem sie freiwillig und kostenfrei teilnehmen können.

Wir gehen davon aus, dass jeder Teilnehmer eine unterschiedliche Ausgangslage hat, einen festen vertrauenswürdigen Ansprechpartner braucht und bereit ist, sich auf Veränderungen einzulassen. Daher ist das Coaching schwerpunktmäßig auf eine 1-1 Begleitung ausgelegt. Es wird durch ein Peer-Workshopprogramm ergänzt, das die sozialen Fähigkeiten der Jugendlichen verbessern soll.

Das Coaching ist beziehungs- und ressourcenorientiert. Die Coachs begleiten den Jugendlichen bis zum Vertragsabschluss und stehen über den Vertragsabschluss hinaus als Ansprechpartner zur Verfügung.

Im Rahmen der globalen Ziele für nachhaltige Entwicklung verfolgt Youth & Work die Umsetzung verschiedene Ziele:

Bezüglich der Ziele 1 und 3 unterstützt Youth & Work die Teilnehmer, ein höheres Selbstbewusstsein, Selbstwertschätzung und Selbstvertrauen zu entwickeln. In Summe führt dies zu einer höheren Zufriedenheit und eventuell zu einer besseren geistigen und körperlichen Gesundheit. So verstehen die Jugendlichen, was es bedeutet, die Opferposition zu verlassen und Probleme zu lösen. Die Kompetenzen dazu erwerben sie sowohl in den 1-1 Coachingterminen als auch in dem Kompetenzparcours.

Bezüglich der Ziele 4 und 8 thematisieren die Coachs die gesamte Lebenssituation des Jugendlichen mit dem Ziel, diejenigen Faktoren zu identifizieren, die die Integration in eine Weiterbildung oder den Arbeitsmarkt verhindern. Hiermit wird erreicht, dass die Jugendlichen am Ende mit hoher Wahrscheinlichkeit einen dauerhaften Arbeitsplatz finden und somit finanziell unabhängig bleiben. 30 % der Jugendlichen entscheiden sich, berufsbezogen eine Weiterbildung zu machen. Langfristig wird so das Risiko einer Langzeitarbeitslosigkeit gesenkt.

Diese Ziele vertritt Youth & Work auch als Mitglied der IMS und der ULESS.

#### — Agence Immobilière Sociale

Seit 2017 hat die Agence immobilière sociale (AIS) eine Antenne in Hosingen eingerichtet. Die AIS ist ein Instrument zur Bekämpfung der sozialen Ausgrenzung durch Zurverfügungstellung von Wohnraum.

Die Hauptaufgabe der AIS besteht darin, geeignete und an die Zusammensetzung des Haushalts angepasste Wohnungen für Personen mit geringem Einkommen, die ebenfalls unter einem Wohnproblem leiden, zu finden.

Die AIS vermietet Wohnungen für maximal 3 Jahre um ein Projekt zur sozialen Eingliederung durch Wohnraum umzusetzen. In diesem Zusammenhang arbeitet die AIS mit den Sozialämtern und Sozialdiensten des Landes zusammen.

Um günstige Wohnungen anbieten zu können, bietet die AIS den Besitzern verschiedene Garantien.

## 5.1.2. Versammlungen, Konferenzen und Weiterbildungen

Um einen stetigen Austausch mit anderen Professionellen zu gewährleisten, werden regelmäßige Treffen mit regionalen und nationalen sozialen Diensten organisiert. Ziel dieser Treffen ist es, einander kennenzulernen, Überschneidungen in der täglichen Arbeit zu identifizieren und die administrativen Abläufe durch konkrete Absprachen zu vereinfachen.

### Kooperationen mit externen Partnern:

#### — Club Haus Op der Heed



Zu den vielfältigen Aufgaben des RESONORD gehört auch die Organisation von Informationsabenden und Weiterbildungen.

Da das Angebot an Weiterbildungen und Informationsabenden im Norden relativ groß ist für ein ländliches Gebiet und sich teilweise überschneidet, lag es nahe, den Kontakt mit anderen Weiterbildungsanbietern zu suchen im Hinblick auf eventuelle Kooperationen und/oder Synergien. So gab es im Januar 2018 einen konstruktiven Austausch mit dem Club Haus Op der Heed in Hupperdange. Ein Ergebnis des Gesprächs war die Bereitschaft des Club Haus Op der Heed, die Klienten des RESONORD an den IT-Weiterbildungen, die von hausinternen Ausbildern gegeben werden, zu einen symbolischen Beitrag mitmachen zu lassen.

Leider muss man jedoch sagen, dass kaum ein Klient des RESONORD dieses Angebot wahrgenommen hat.

#### — Centre Oasis



Auch mit dem Centre Oasis in Wiltz wurde eine Kooperation vereinbart: So wurden zum Beispiel einige Klienten des RESONORD zu den Sprach- und Alphabetisierungskursen des Centre Oasis hin orientiert. Für die vom „Ministère de l'Éducation nationale“ anerkannten Kurse („cours agréés“) können die Klienten des RESONORD bei ihrer Sozialarbeiterin das Recht auf eine reduzierte Einschreibgebühr (droit d'inscription réduit) anfragen. Wenn dieses bewilligt wird, zahlen die Klienten des RESONORD eine Pauschale in Höhe von 10 Euro für den kompletten Kurs. Das Centre Oasis bietet zusätzlich noch weitere Sprachkurse an, die nicht vom Ministère anerkannt sind. Hier beträgt die Einschreibgebühr für den kompletten Kurs nur 5 Euro für jeden Teilnehmer (nicht nur für Klienten des RESONORD). Der Vorteil der anerkannten Kurse ist, dass sie z.B. für die Erlangung der luxemburgischen Nationalität berücksichtigt werden.

### Austauschversammlungen mit Partnern

#### Personaltreffen

Mit folgenden Diensten wurden 2018 Personaltreffen organisiert:

- Liewen Dobaussen
- Centre Oasis
- Interactions
- Lisko
- Quai57
- FNS/ARIS
- Leader

#### Informelles Netzwerktreffen „Kaffispaus“

Um die Netzwerkarbeit des RESONORD zu intensivieren und auf einer persönlicheren Ebene weiterzuführen, wurde im November 2013 zum ersten Mal das informelle Netzwerktreffen „Kaffispaus“ organisiert. Dieses Treffen, zu dem soziale Akteure der RESONORD Region eingeladen werden, findet 6 mal jährlich statt.

Bei einem gemeinsamen Frühstück bietet sich den Teilnehmern die Möglichkeit, in einer ungezwungenen Atmosphäre die Mitarbeiter der anderen sozialen Dienste persönlich kennenzulernen, Kontakte herzustellen und Informationen auszutauschen.

2018 haben insgesamt 71 Personen an diesen Versammlungen teilgenommen.

#### „Journée d'échanges du secteur social“

Neben diesen regelmäßigen Versammlungen und Netzwerktreffen findet ein mal im Jahr eine thematische Tagung statt. Weitere Informationen zur jährlichen Austauschtagung des sozialen Sektors befinden sich auf S. xxx in Kapitel 5.3.2. .

## 5.2. Projekte

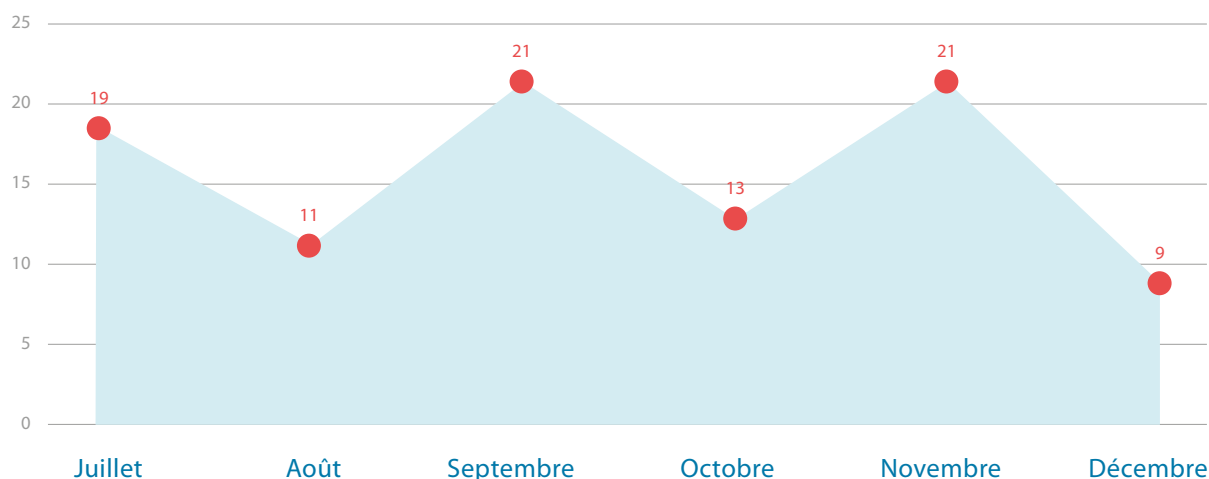
RESONORD initiiert und beteiligt sich in Zusammenarbeit mit regionalen sozialen Partnern an innovativen Projekten, um seine Mission der präventiven Sozialarbeit wahrzunehmen und auf diesem Weg die Gemeinden dabei zu unterstützen, den Bürgern der Region einen lebenswerten Wohnraum zu bieten.

### 5.2.1. Psychologische Betreuung der RESONORD-Klienten

Die seit 2015 bestehende Zusammenarbeit mit „Liewen Dobaussen asbl“ wurde ab Juli 2018 noch weiter ausgebaut. Durch Personalaufstockung war es möglich, dass anstatt wie früher 4 Stunden pro Woche jetzt eine Psychologin 8 Stunden pro Woche die Patienten aus der Region in Hosingen betreuen kann.

2018 hatten von Juli bis Dezember insgesamt 23 verschiedene Patienten Termine in Hosingen.

Termine - Psychologin Liewen Dobaussen 2018



### 5.2.2. Tables de conversation

Seit 2017 organisiert das RESONORD ein Konversationstraining auf Luxemburgisch und eines auf Französisch. Bei diesem Konversationstraining, auch „table de conversation“ oder „Poterdësch“ genannt, sollen die Teilnehmer die luxemburgische bzw. französische Sprache in lockerer Atmosphäre praktizieren und dadurch ihren mündlichen Ausdruck verbessern. Die Initiative stieß auf reges Interesse und wurde deshalb 2018 fortgeführt.

Das Konversationstraining wird von Muttersprachlerinnen geleitet. Im Jahr 2018 gab es 3 Animatorinnen: zwei für Luxemburgisch und eine für Französisch. Jede von ihnen betreut in der Regel eine Gruppe von maximal 5-6 Teilnehmern. Es werden 30 Kurseinheiten im Jahr angeboten. Im Prinzip treffen sich die Teilnehmer einmal pro Woche für 1,5 bis 2 Stunden, ausgenommen Schulferien.

Das Konversationstraining auf Luxemburgisch findet im Centre communal Wilwerwiltz statt. Die Gemeinde Kiischpelt, auf de-

ren Initiative das RESONORD die Tables de conversation ins Leben gerufen hat, stellt dafür einen Raum sowie Getränke zur Verfügung. Das Konversationstraining auf Französisch findet in der Plateforme d'inclusion et solidarité des RESONORD in Clervaux statt.



Das Sprachtraining ist gratis und offen für jedermann. Ursprünglich sollten sich vor allem DPI und BPI angesprochen. Es ist aber tatsächlich so, dass die Teilnehmer ganz unterschiedliche Hintergründe bzw. Profile haben. Es gibt ebenso Arbeitssuchende wie Arbeitnehmer, die bei dem Projekt mitmachen; EU-Bürger wie Nicht-EU-Bürger; Flüchtlinge wie Nicht-Flüchtlinge; ältere wie jüngere Teilnehmer; Männer wie Frauen. Sie alle möchten Luxemburgisch und/oder Französisch sprechen lernen.

Ein positiver Nebeneffekt ist, dass die Teilnehmer beim Konversationstraining auch soziale Kontakte knüpfen können, was zu ihrer Integration beiträgt. Bei den Treffen herrscht in der Regel eine lockere und positive Stimmung. Alle Animatorinnen haben eine vierstündige Fortbildung der ASTI besucht zum Thema „Comment animer des tables de conversation?“.

Im 2. Semester 2018 konnte das RESONORD den Animatorinnen, dank eines Zuschusses vom OLAI für integrationsfördernde Projekte, eine Entschädigung für ihr Engagement auszahlen. Der Zuschuss kann jedes Jahr neu angefragt werden.

### 5.2.3. Informatik-Kurs in Zusammenarbeit mit Digital Inclusion (4 Wochen)

Die Feststellung, dass sehr viele Asylbewerber (demandeurs de protection internationale, kurz: DPI) und anerkannte Flüchtlinge (bénéficiaires de protection internationale, kurz: BPI) über unzureichende IT-Kenntnisse verfügen, hat RESONORD veranlasst, einen Computerkurs für Arabischsprachige zu organisieren. Mit der praktischen Durchführung des Kurses wurde die ASBL Digital Inclusion beauftragt. Ziel der ASBL ist es, allen Einwohnern des Landes Zugang zur Informatik und Computertechnologie zu ermöglichen; sei es beispielsweise durch die Durchführung von kostenlosen IT-Kursen oder die Zurverfügungstellung von funktionsfähiger Hard- und Software. Hauptzielgruppe von Digital Inclusion sind DPI und BPI.

Der IT-Kurs für das RESONORD beinhaltete 4 Einheiten im November und Dezember 2018 von jeweils anderthalb Stunden und wurde im Computerraum der alten Schule von Hüpperdingen abgehalten. In diesem Kurs wurden den arabischsprachigen Teilnehmern die Basiselemente im Umgang mit einem Computer beigebracht, z.B.:

- Wie benutze ich die Computermaus?
- Wie starte ich den Computer?
- Wie speichere ich ein Dokument?
- Wie sende ich eine E-Mail?
- Usw.

Die Computer wurden – je nach Wunsch - in englischer oder französischer Sprache eingestellt, so wie es in hiesigen Unternehmen und Organisationen üblich ist. Die Ausbilderin war eine arabischsprachige, von Digital Inclusion beauftragte IT-Expertin (und BPI), die auch die englischen bzw. französischen Begriffe ins Arabische übersetzen konnte.

Zehn Arabischsprachige Männer und Frauen (DPI, BPI und seit vielen Jahren in Luxemburg Ansässige) waren für diesen Kurs eingeschrieben.



### 5.2.4. Nice to meet you

2017 hatte das RESONORD das Projekt „Nice to meet you“ ins Leben gerufen. Es handelte sich um einen interkulturellen Austausch zwischen Zuwanderern („nouveaux arrivants“) und Einheimischen. Nach zwei erfolgreichen Runden im Jahr 2017 wurde das Projekt mit einer dritten (und letzten) Runde im Februar und März 2018 fortgesetzt. Während 2017 Syrer in Kontakt traten mit der einheimischen Bevölkerung, waren 2018 Iraker zur Teilnahme an dem Projekt aufgerufen. An sechs Abenden sollten sich Zuwanderer und Einheimische begegnen, um das Land des jeweils anderen kennenzulernen und Kontakte zu knüpfen. Die Themen, mittels denen die beiden Länder präsentiert werden sollten, sollten von den Teilnehmern selbst erarbeitet werden (und nicht von den Organisatoren des RESONORD vorgegeben werden). Die letzte Runde konnte jedoch aufgrund der geringeren Gruppendynamik nicht an den Erfolg der beiden ersten Runden anknüpfen. Die Projektdauer wurde deshalb ein wenig verkürzt.

Die drei Runden des interkulturellen Austauschs „Nice to meet you“ wurden von der Oeuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte über den Projektauftrag „mateneen“ finanziert.

## 5.3. Veranstaltungen

### 5.3.1.

#### Don't Be Square Fair – Marché solidaire

Am Sonntag, den 9. September 2018 organisierte das RESONORD die 4. Auflage des solidarischen Marktes „Don't Be Square Fair“. Der Markt fand wie immer im Rahmen der „Clärrwer Braderie“ statt. Zur offiziellen Eröffnung im Vormittag kamen neben den Mitarbeitern, Verwaltungsratsmitgliedern und Partnern des RESONORD auch Vertreter der Regierung sowie der 9 Gemeinden des RESONORD.

Der solidarische Markt unterstützt die soziale, lokale und nachhaltige Wirtschaft; die Aussteller sind allesamt Akteure der luxemburgischen Sozialwirtschaft. So wurden an den Marktständen Produkte verkauft, die z.B. in Behindertenwerkstätten oder Ateliers zur beruflichen Wiedereingliederung hergestellt wurden. Auch Händler mit Fair-Trade-Artikeln und/oder Bio-Produkten waren dabei. Eine Auswahl der angebotenen Waren:

- Kunst und Handarbeit (aus Keramik, Holz, Metall, ...),
- Textilien und Deko-Artikel,
- Schmuck und Accessoires,
- Schokolade, Plätzchen und Pralinen,
- Obst und Gemüse,
- Essig und Öle,
- Seifen und andere Hygieneartikel.

Im Jahr 2018 kamen doppelt so viele Aussteller wie 2017 zum solidarischen Markt:

- Ateliers du Tricentenaire,
- Autisme Luxembourg,
- CNDS Équipe Treffpunkt (Kleederstoff & Bitzatelier),
- CNDS Équipe Gaart,
- Coopérations,
- Éilenger Konschtwierk,
- Etika,
- Fondation Kräizbiereg,
- Haff Ditgesbaach
- Ligue HMC,
- Service National de Jeunesse.



Um die Besucher des Marktes zum Verweilen einzuladen, organisiert das RESONORD jedes Jahr mehrere Imbissstände sowie Kinderanimationen. 2018 verkaufte der Foodtruck „Joo“ indische Gerichte, während der Jugendtreff Norden alkoholfreie Cocktails und Smoothies anbot. Auch das RESONORD selber hat jedes Jahr einen Stand, an dem Kaffee und hausgemachte Kuchen verkauft werden. Die Kuchen werden von den Mitarbeitern, Verwaltungsratsmitgliedern und Ehrenamtlichen des RESONORD gestiftet. Mehrere Musiker sorgten zudem für gute Stimmung.

Für den solidarischen Markt wurden verschiedene Kommunikationsmaßnahmen umgesetzt, um zu gewährleisten, dass die Bevölkerung im Norden, aber auch im ganzen Land und in den Grenzregionen, auf den Markt aufmerksam wird. Zu den getroffenen Maßnahmen gehörten:

- Poster (wurden in zahlreichen Geschäften und öffentlichen Einrichtungen ausgehängt; ebenso haben die Aussteller/Animateure des Marktes Poster bekommen zum Verteilen),
- Flyer (idem),
- Straßenbanner (6 x),
- Bilder und Textelemente für den Touchscreen der Gemeinde Clervaux,
- Preetexte,
- Presseinvitation für den Tag des Marktes,
- PR-Text und Anzeige im Ardenner Express,
- Aftermovie (Videoclip),
- Beitrag auf der Homepage des RESONORD: [www.resonord.lu](http://www.resonord.lu),
- Neue, eigene Facebook-Seite für den solidarischen Markt namens „Don't Be Square Fair“, auf der viele Beiträge vor, während und nach dem Markt gepostet wurden. (2017 gab es noch keine eigene Seite für den Markt; es waren einige Beiträge auf der Facebook-Seite des Resonord gepostet worden),
- Eintrag in digitale und (daran gekoppelte) gedruckte Veranstaltungskalender Luxemburgs und der Großregion.

Der Markt wurde zu jeweils 50 Prozent vom Ministerium für Sozialwirtschaft sowie von der Œuvre Nationale de Secours Grande-Duchesse Charlotte finanziert.

Die Mitarbeiter des RESONORD sowie die Ehrenamtlichen leisten jedes Jahr einen wichtigen Beitrag zur Realisierung des Marktes: Sie bringen ihre Ideen im Vorfeld ein und helfen am Tag selber bei der Eröffnung und/oder beim Kuchenstand des RESONORD.



### 5.3.2. Journée d'échange du secteur social

Die 10. Auflage der „Journée d'échanges du secteur social“ wurde am 4. Oktober 2018 im Centre écologique in Hosingen organisiert; dieses Mal mit dem Thema „À vous de jouer ! Ré-imaginons le secteur social «.

Seit der Gründung der Konferenz vor zehn Jahren, war eines der Hauptziele der Konferenz den Teilnehmern, hauptsächlich Beschäftigte des Sozialsektors, einmal im Jahr einen ganzen Tag Zeit zu geben um ihre Meinungen, Ideen und Vorschläge zu äußern. Die Konferenz diente generell dazu ein Forum für den Austausch zwischen Fachleuten zu bieten, praktisches Wissen und Erfahrungen zu bündeln und das Netzwerk sozialer Akteure und Dienste zu stärken.

Ziel der Konferenz 2018 war es, den Teilnehmern zu ermöglichen neue Wege zu gehen und jedem die Möglichkeit zu geben, den sozialen Sektor neu zu erfinden. Daher wurde im Laufe des Tages kein Thema auferlegt, auch wenn das Hauptthema der Konferenz der Wandel war. Sei es die Veränderungen im sozialen Sektor der letzten zehn Jahre oder die Veränderungen die noch kommen werden, sowohl in der Sozialgesetzgebung als auch auf gesellschaftlicher Ebene oder einfach in unserer täglichen Arbeit. Also, wie Heraklit sagte: "Nichts ist so beständig wie der Wandel". Routine v.a. in der täglichen Arbeit ist in gewisser Hinsicht beruhigend, aber Veränderungen sind unvermeidlich, notwendig und können vorteilhaft sein, auch wenn sie für manche zuerst eine Stressquelle sind. Der Austauschtag ermöglichte es den Teilnehmern, diese Veränderungen gemeinsam zu bewältigen, die wichtigsten Herausforderungen für den sozialen Sektor sowie die dringendsten sozialen Ungleichgewichte zu ermitteln und sich auf die Themen zu konzentrieren, die ihnen am wichtigsten sind.

Die in diesem Jahr gewählte Methode ist das Design Thinking. Design Thinking ermöglicht es jedem, seine eigenen Ideen und Projekte auf pragmatische und praktische Weise zu entwickeln. Der Prozess begann am Morgen mit einer Retrospektive. Was waren die Herausforderungen der letzten zehn Jahre? Es wurde aber nicht nur zurückgeblickt sondern vor allem nach vorne geschaut und die großen Herausforderungen der Gegenwart und Zukunft definiert. Im Laufe des Tages wurde sich mit folgenden Fragen beschäftigt: Was sind die bevorstehenden Änderungen? Wie bereite ich mich darauf vor? Welche Vorschläge haben Sie zur Verbesserung des sozialen Ungleichgewichts? Schließlich endete der Tag mit der Präsentation der Prototypen von den Teilnehmern entwickelte Projekte und Ideen.

131 Personen, alle Beschäftigte des sozialen Sektors, haben sich am Vormittag für in die Präsenzlisten eingetragen. Während der kurzen Wartezeit vor Beginn der Konferenz konnten die Teilnehmer einen Kaffee trinken und sich an der Networking Wall eintragen um eine kleine Nachricht sowie ein Foto zu hinterlassen.



Zu Beginn der Konferenz haben der Bürgermeister der Gemeinde Parc Hosingen, Herr Romain Wester, und der Vizepräsident des RESONORD, Simon Schaack, die Teilnehmer willkommen geheißen. Herr Wester gratulierte dem RESONORD-Team zum Erfolg dieser Konferenz, bei der die Teilnehmerzahl seit der ersten Ausgabe stetig gestiegen ist. Herr Schaack dankte der Gemeinde Parc Hosingen für die gute Zusammenarbeit und wünschte den Teilnehmern einen schönen Tag.

Nach diesen Interventionen hat Frau Julia Gregor einen kurzen Rückblick auf die vergangenen Austauschtagungen gemacht. Sie sprach auch über die Organisation der Tagung und dankte vor allem einer Arbeitsgruppe, die sich im Laufe des Jahres mehrfach traf, um den thematischen Inhalt der Konferenz zu planen und vorzubereiten. Diese Arbeitsgruppe setzte sich aus Personen zusammen, die vor zehn Jahren an der Schaffung dieser Konferenz beteiligt waren oder am Austauschtag mehrmals teilgenommen haben: Frau Fabienne Faber, Frau Jollette Ferber-Lutgen, Herr Gilles Hempel, Herr Raoul Schaaf, Herr Mike Schaltz, Herr Charel Schmit, Herr Roger Zanter.

Anschließend wurde ein Video mit Interviews von Beschäftigten des sozialen Sektors gezeigt, in dem sie über ihre persönliche Meinung zu den Herausforderungen der Sozialarbeit, ihren Werten und ihrem Umgang mit Veränderungen redeten. Dieses Video wurde in Zusammenarbeit mit Herr Charel Schmit, Lehrkraft am LTPES und seinen Schülern sowie Herr Daniel Strecker und Herr Fränz Dormans vom Jugendhaus Norden und dem SNJ Media Center entwickelt.

Nach der Ausstrahlung des Videos stellte Frau Gregor das ArtSquareLab-Team vor und erteilte Frau Magali de Rocco das Wort, die den ganzen Tag über moderierte.

Nach einer kurzen Einführung in die Methodik wurde der Prozess des Design Thinkings mit einer Retrospektive begonnen.

Zu Beginn dieses Prozesses hatten die Teilnehmer über die World Café-Methode die Möglichkeit, die Themen der letzten zehn Jahre zu reflektieren. Was waren die Herausforderungen der letzten zehn Jahre?

### Herausforderungen für die Zukunft

In einem zweiten Schritt mussten die Teilnehmer für jeden Tisch eine Schlüsselfrage formulieren. Die Fragen, die nach diesem Schritt notiert wurden, waren zum Beispiel:

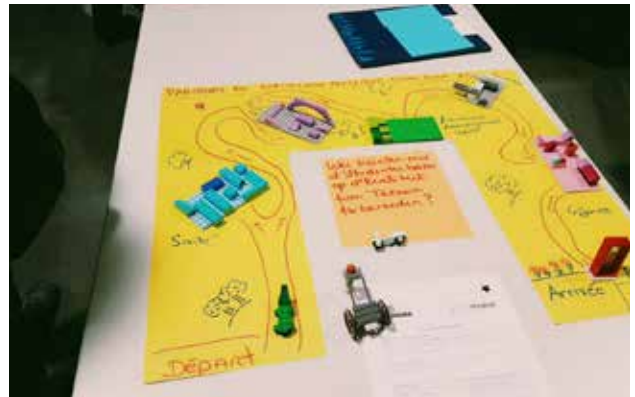
Wéi kéinte mir d'Approche « bas-seuil » acceptéieren?

Wéi kéinte mir d' Zesummenaarbescht téschent de verschiddeenen Servicer am Kanner a Jugendberäich verbessern fir datt net jidereen probéiert d'Rad nei ze erfannen?

Wéi kéinte mir Toleranz bei den Kriterien fir eng Wunnéng veränneren?

### Prototyping zukünftiger Lösungen

Nach dem Essen arbeiteten die Teilnehmer in einer kleinen Gruppe von 6 Personen an einer der ausgewählten Fragen. Diese Phase, die als Prototyping bezeichnet wird, führt die Teilnehmer dazu, einen Prototyp, eine Skizze des entwickelten Projekts oder der entwickelten Idee zu erstellen. Ein Prototyp kann jede physische Form annehmen - sei es eine Post-It-Wand, ein Rollenspiel, ein Objekt, oder sogar ein Storyboard. Die Idee dabei ist, schnelle und "einfache" Prototypen zu erstellen: Ihr Hauptziel ist es, Feedback von Benutzern zu generieren, d.h. es direkt zu testen.







## 5.4. Plateforme d'Inclusion et de Solidarité

Das RESONORD-Haus in Clervaux, welches unter dem LEADER-Projekt „La Plateforme d'Inclusion et de Solidarité“ ins Leben gerufen wurde und seine Türen 2013 geöffnet hat, wurde auch 2018 sehr erfolgreich weitergeführt. In den folgenden Abschnitten werden die unterschiedlichen Partner, Dienste und Aktivitäten vorgestellt.

### Adresse

92, Grand-Rue  
L-9711 Clervaux  
Tel. : 27 80 27  
Fax : 27 80 27 – 60  
info@resonord.lu  
www.resonord.lu

### Projektträger

RESONORD – Regionale Sozialcenter Norden

### Kontaktperson

MERTENS Evelyne, Projektleiterin

### Beschreibung

Die „Plateforme d'Inclusion et de Solidarité“ verfolgt das Ziel, gegen die Isolierung der in der Region lebenden Menschen zu kämpfen; Dienste und Leistungen zu sozialen Preisen sowie ein soziokulturelles Programm anzubieten. Es ist ein Ort des Austauschs, der Begegnung und der Solidarität. Daneben wird das in der Region bestehende Angebot an sozialen Dienstleistungen miteinander vernetzt, um ein partnerschaftliches Netzwerk zu entwickeln. Die folgenden Dienstleistungen werden alle in der Plateforme d'Inclusion et de Solidarité - auch „Resonord-Haus Clervaux“ genannt - angeboten.

Croix-Rouge Buttek



### 5.4.1. Dienstleistungen in der Plateforme d'Inclusion et de Solidarité

#### Croix-Rouge Buttek

##### **Kontaktperson**

THOM Romy, Geschäftsführerin

Frau THOM wurde während einer mehrmonatigen Abwesenheit ersetzt von Frau Marie-Jeanne NESER.

Tel. : 27 55 50 70  
buttek.clervaux@croix-rouge.lu

##### **Beschreibung**

Der Lebensmittelladen des Roten Kreuzes, auch „Croix-Rouge-Buttek“ genannt, ist ein Angebot für Menschen, die an bzw. unter der Armutsgrenze leben. In diesem Laden können sie Lebensmittel, Hygieneartikel und Reinigungsprodukte zu einem Drittel des normalen Marktpreises erwerben. Das Defizit wird von der Croix-Rouge getragen.

Der Croix-Rouge-Buttek ist finanziell schwachen Personen bzw. Haushalten vorbehalten. Sie erhalten – nach entsprechender Analyse ihres Einkommens – eine Zugangsberechtigung vom RESONORD oder anderen sozialen Einrichtungen aus der Region (Arcus, Ligue médico-sociale, Caritas,...). Die Zugangsberechtigung ist persönlich und zeitlich begrenzt. Es gilt ein Höchstbetrag für Einkäufe pro Woche.

Die Zugangsberechtigung soll es dem Inhaber ermöglichen, Geld einzusparen, das im Rahmen eines Budgetplans für andere sinnvolle und/oder dringende Ausgaben benötigt wird (z.B. Schuldenabbau, Finanzierung von Ausgaben im Gesundheitsbereich, Begleichung von Mietrückständen, usw.). Die Zugangsberechtigung kann verlängert werden unter der Voraussetzung, dass der Inhaber sein zur Verfügung stehendes Einkommen und die durch die Zugangsberechtigung entstandenen Einsparungen vernünftig verwaltet.

Hat eine Person bzw. ein Haushalt nur ganz geringe finanzielle Mittel, kann RESONORD oder eine andere soziale Einrichtung einen Gutschein ausstellen. Mit diesem Gutschein ist der Einkauf für den Kunden gratis; die Kosten des Einkaufs (ein Drittel des üblichen Marktpreises) werden von der sozialen Einrichtung übernommen. Der Gutschein ist ebenfalls persönlich, zeitlich begrenzt und mit einem Maximalbetrag versehen.

2018 gab es im ganzen Land 12 soziale Lebensmittelläden; 8 von der Croix-Rouge und 4 von der Caritas. Die Geschäfte der beiden Träger funktionieren nach dem gleichen Prinzip. Sie haben ein festes Warensortiment, das sie aus der Warenzentrale Spëndchen ASBL über den Logistikpartner Aarbechtshëllef ASBL erhalten. Zusätzlich werden die Läden mehrmals pro Woche mit unverkauften bzw. überproduzierten Produkten aus Supermärkten beliefert. Selbstverständlich stehen in den Läden von Croix-Rouge und Caritas nur Produkte zum Verkauf, deren Haltbarkeitsdatum noch nicht überschritten ist.

Kaffistuff



Salon de coiffure

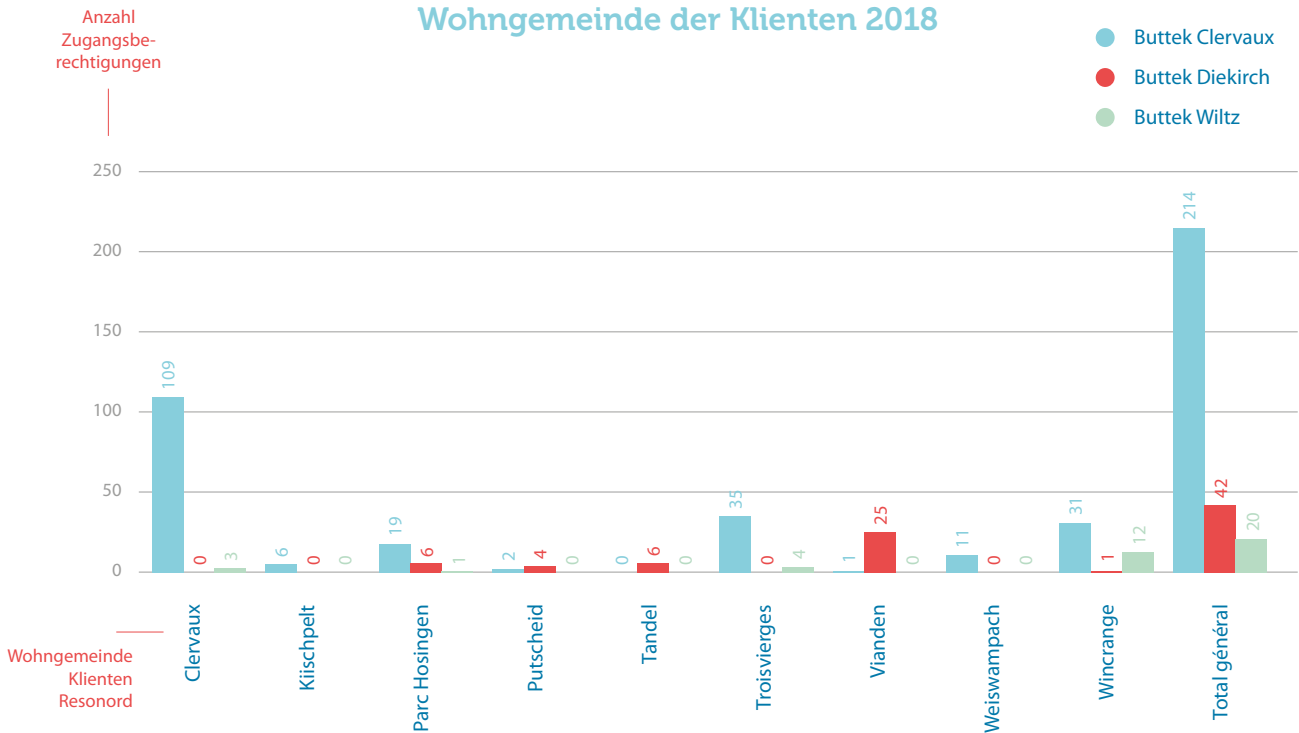
Croix-Rouge und Caritas finanzieren die sozialen Lebensmitteläden, erhalten jedoch auch Lebensmittelspenden von Bürgern. In Clervaux hat das Rote Kreuz eine Geschäftsführerin für 20 Stunden eingestellt. Sie erhält Hilfe von mehreren Ehrenamtlichen bei z.B. der Warenannahme, dem Auspacken, Einräumen und Verkauf der Waren sowie beim Unterhalt des Ladens. Die Arbeit der Ehrenamtlichen, von denen die meisten ein- oder mehrmals pro Woche nach Clervaux kommen, verdient höchste Anerkennung.

Zum Croix-Rouge-Buttek gehört auch eine „Kaffisstuff“, siehe weiter unten (Punkt 5.4.1 Kaffisstuff).

### Aktivitäten 2018

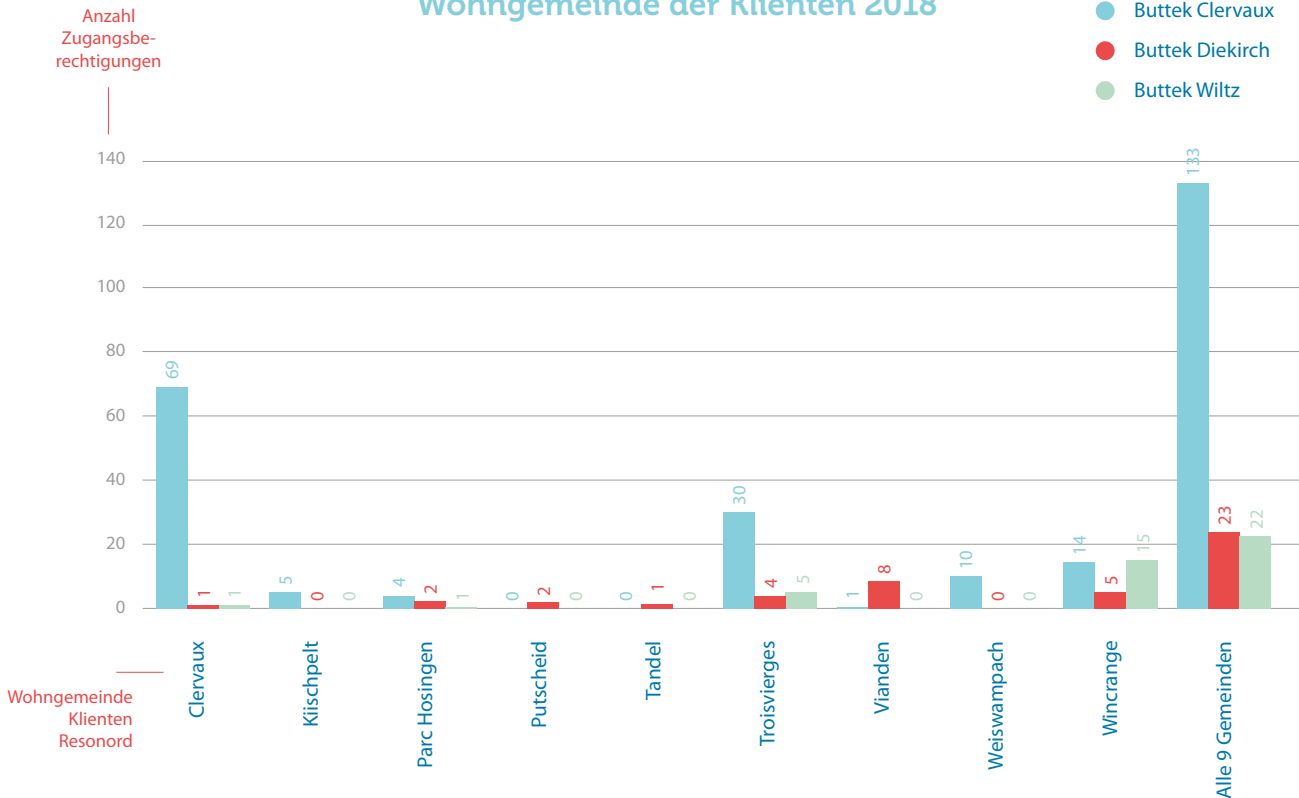
Im Jahr 2018 hat RESONORD insgesamt 276 Zugangsberechtigungen und 178 Gutscheine ausgestellt für die 3 Sozialläden in Clervaux, Diekirch und Wiltz. Der Großteil davon entfiel logischerweise auf den Croix-Rouge-Buttek in Clervaux, nämlich 214 Zugangsberechtigungen (von 276 insgesamt) und 133 Gutscheine (von 178 insgesamt). Die Sozialläden in Wiltz (Croix-Rouge-Buttek) und Diekirch (Caritas-Fairness-Center) liegen nicht auf dem Gebiet des RESONORD; jedoch ist ihre Lage für manche Klienten des RESONORD günstiger: Für die Einwohner der Gemeinde Wintrange z.B. ist der Croix-Rouge-Buttek in Wiltz gut erreichbar; für die Einwohner der Gemeinde Vianden ist das Caritas-Fairness-Center in Diekirch praktisch.

### Zugangsberechtigungen nach Buttek und nach Wohngemeinde der Klienten 2018



Source : Resonord

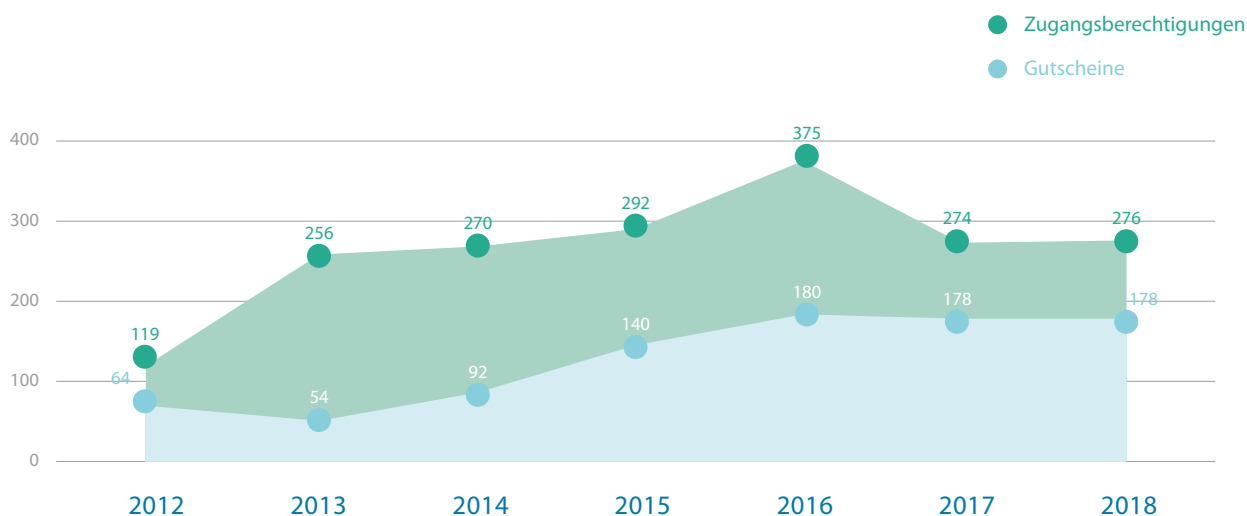
### Einkaufsgutschein nach Buttek und nach Wohngemeinde der Klienten 2018



Source : Resonord



## Zugangsberechtigungen und Gutscheine für Buttek (Clervaux, Diekirch und Wiltz): Entwicklung 2012-2018

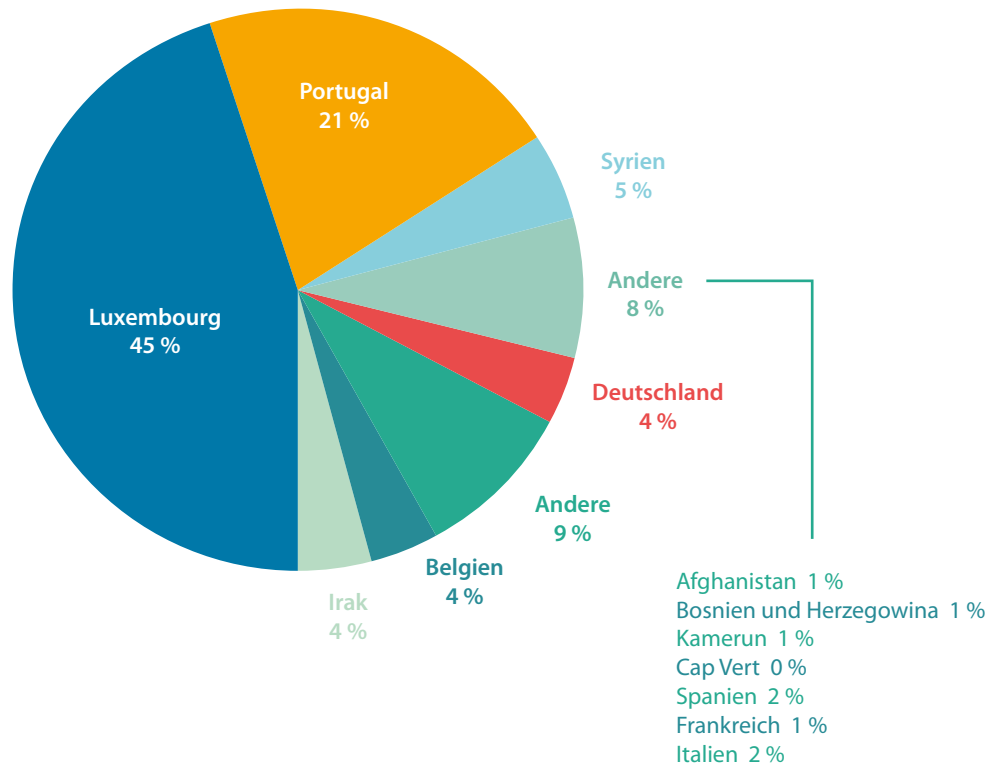


Source : Resonord

Die Zahlen, die dem RESONORD von der „Spëndchen“ geliefert wurden, verdeutlichen zudem, wie viele der ausgestellten Zugangsberechtigungen und Gutscheine tatsächlich im Croix-Rouge-Buttek Clervaux abgegeben wurden. Die Zahlen der Spëndchen, der Lieferzentrale für alle 12 Sozialläden, beziehen sich wohlgemerkt nur auf den Buttek in Clervaux. So wurden 2018 im Croix-Rouge-Buttek Clervaux 185 Zugangsberechtigungen registriert, die zum allergrößten Teil vom RESONORD, aber auch von einigen anderen Sozialdienstleistern (Ligue médico-sociale, CNDS,...) ausgestellt wurden. Von den 214 Zugangsberechtigungen, die die Sozialarbeiter des RESONORD im Jahr 2018 für den Croix-Rouge-Buttek Clervaux ausgestellt haben, wurden also nicht alle eingereicht. Es stellt sich die Frage, warum verschiedene Personen bzw. Haushalte ihre Zugangsberechtigung nicht nutzen. Bei den Gutscheinen ist die Differenz noch deutlicher: Insgesamt wurden „nur“ 67 Gutscheine, ausgestellt zum größten Teil durch RESONORD, aber auch andere soziale Dienste, im Jahr 2018 im Croix-Rouge-Buttek Clervaux registriert. Ausgestellt wurden aber alleine vom RESONORD 133 Gutscheine.

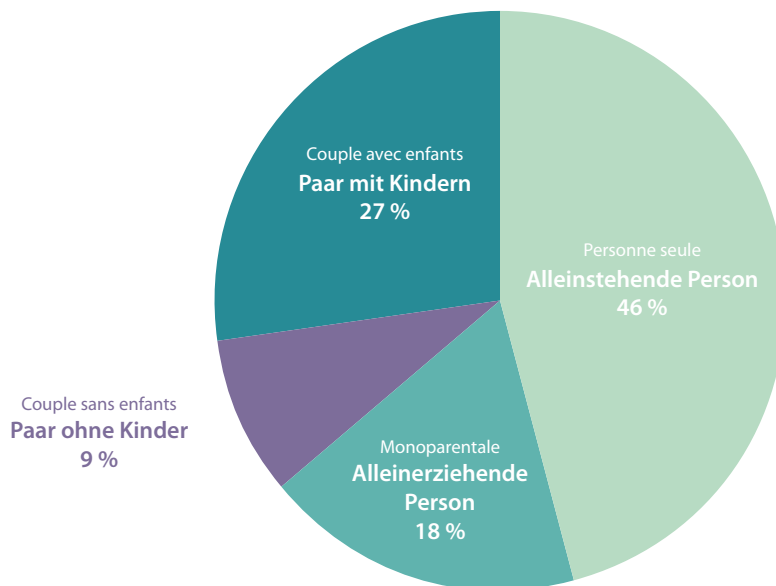
Von den 185 Zugangsberechtigungen und 67 Gutscheinen, die im Croix-Rouge-Buttek im Jahr 2018 registriert wurden, konnten 227 unterschiedliche Haushalte mit insgesamt 638 Personen (420 Erwachsene und 218 Kinder) profitieren. Die Mehrzahl der Haushalte bekam nur einmal eine Zugangsberechtigung (gültig über mehrere Wochen); bei einigen wenigen Haushalten wurde die Zugangsberechtigung einmal oder mehrmals verlängert.

### Nationalität der Kunden des Croix-Rouge-Buttek Clervaux 2018



Source : Spëndchen

### Familiensituation der Kunden des Croix-Rouge-Buttek 2018



Source : Spëndchen

## Kleederstuff des CNDS

### **Kontaktpersonen**

NANQUETTE Danielle und LINDEN Myriam, Teamleiterinnen  
Tel. : 621 717 498  
treffpunkt@cnds.lu

### **Beschreibung**

Das Comité National de Défense Sociale (CNDS) ist eine ASBL, die sich zum Ziel gesetzt hat, Menschen, die unter schwierigen sozio-ökonomischen Bedingungen leben, bei der (Wieder-)Eingliederung in die Gesellschaft zu helfen. CNDS hat mehrere Tätigkeitsfelder (Arbeiten, Wohnen, Drogenhilfe), die an verschiedenen Orten im Land angesiedelt sind. In Troisvierges befindet sich der Dienst „Services de l'entraide“ des CNDS. Menschen, die auf dem 1. Arbeitsmarkt keine Chance haben und das Inklusionseinkommen Revis beziehen, finden hier eine Arbeit in einem der vielen Tätigkeitsbereiche: Schreinerei, Küche, Gartenbau, Unterhaltsarbeiten, Tourismus, Wäscherei, ...

Neben der Zentralstelle in Troisvierges verwaltet CNDS – Services de l'entraide Antennen in Clervaux und Ettelbrück. Die Antenne Clervaux ist in der Plateforme d'inclusion et de solidarité untergebracht und bietet 3 Dienstleistungen an: ein Second-Hand-Kleidergeschäft (Kleederstuff), einen Waschsalon (Buanderie) und ein Nähatelier (Bitzatelier). Diese Dienstleistungen werden von Personen ausgeführt, die einen (befristeten) Arbeitsvertrag im Rahmen des Revis-Gesetzes beim CNDS haben. Die Kunden sind größtenteils bedürftige Menschen, die sich die Dienstleistungen (insbesondere den Ankauf neuer Kleidung) in klassischen Geschäften nicht leisten können. So entsteht eine Win-Win-Situation: für die einen ist die Kleederstuff (aber auch die Buanderie und das Bitzatelier) eine Arbeitsbeschaffungsmaßnahme; für die anderen eine nötige Dienstleistung.

Die Kleederstuff inklusive Buanderie und Bitzatelier ist im Jahr 2011 als Projekt des Europäischen Sozialfonds (ESF) gegründet worden. Ende 2017 ist die Kofinanzierung mit europäischen Mitteln jedoch ausgelaufen. Da der Bedarf für die genannten Dienstleistungen jedoch nach wie vor groß ist, finanziert CNDS das Projekt nun eigenständig. 30 Leute fanden 2018 durch das Projekt Kleederstuff eine Arbeit.

Die Preise in der Kleederstuff sind sehr sozial: die meisten Teile (Hosen, Pullover, T-Shirts, ...) kosten weniger als 5 €; für besondere Kleidungsstücke wie beispielsweise einen schönen Wintermantel muss man etwas tiefer in die Tasche greifen. Die Obergrenze liegt bei etwa 20 € pro Teil. Klienten des RESONORD, aber auch von anderen sozialen Einrichtungen der Region, können – wenn sie sich in einer finanziellen Notsituation befinden, einen Gutschein erhalten, mit dem sie sich und ihre Familie kostenlos in der Kleederstuff einkleiden dürfen.

In der Kleederstuff finden Frauen, Männer und Kinder jeden Alters gut erhaltene Kleidung. Darüber hinaus werden hier auch gebrauchte Babyartikel und Kinderspielzeug zum kleinen Preis angeboten, soweit der begrenzte Platz dies erlaubt. Bei Bedarf können auch Babyartikel in der Zentralstelle Trois-



vierges bestellt werden. Das gesamte Sortiment stammt aus Spenden, zumeist von Privatpersonen aus der Umgebung. Zu diesem Zweck steht ein Container vor der Tür der Plateforme (ebenso wie in Troisvierges und Ettelbrück), der rund um die Uhr zugänglich ist. Bei Bedarf (Haushaltsauflösungen z.B.) holt CNDS nicht mehr gebrauchte Kleidung und andere Gegenstände auch bei den Leuten zu Hause ab. Alle abgegebenen Teile werden zunächst in der Zentralstelle in Troisvierges auf ihren Zustand geprüft, ggfs. instandgesetzt, sortiert und anschließend in den 3 Geschäften Troisvierges, Ettelbrück und Clervaux verteilt.

## Buanderie des CNDS

### **Kontaktpersonen**

NANQUETTE Danielle und LINDEN Myriam, Teamleiterinnen  
Tel. : 621 717 498  
treffpunkt@cnds.lu

### **Beschreibung**

In der Buanderie wird Wäsche gewaschen und (von Hand!) gebügelt. Ein Korb Wäsche waschen, trocknen und bügeln bzw. falten zu lassen kostet 6 €. Hemden und Blusen kosten 1 € extra. Die Dienstleistungen vom CNDS sind frei zugänglich; d.h. dass jeder sie nutzen kann ohne Zugangsberechtigung. Dennoch ist es so, dass die Dienste in erster Linie denen zugutekommen sollen, die zu Hause keine eigene Waschmaschine besitzen bzw. die aufgrund körperlicher und/oder psychosozialer Probleme nicht in der Lage sind, ihre Wäsche selber zu machen. Bei Bedarf können die Sozialarbeiter verschiedener Einrichtungen (Office social, Ligue médico-sociale, Croix-Rouge, ...) Gutscheine ausstellen, mit denen mittellose Menschen diese Dienstleistung gratis in Anspruch nehmen können. In Prinzip werden die Kosten den ausstellenden Einrichtungen in Rechnung gestellt.



Buanderie

## Bitzatelier des CNDS

### Kontaktpersonen

NANQUETTE Danielle und LINDEN Myriam, Teamleiterinnen

Tel. : 621 717 498

treffpunkt@cnds.lu

### Beschreibung

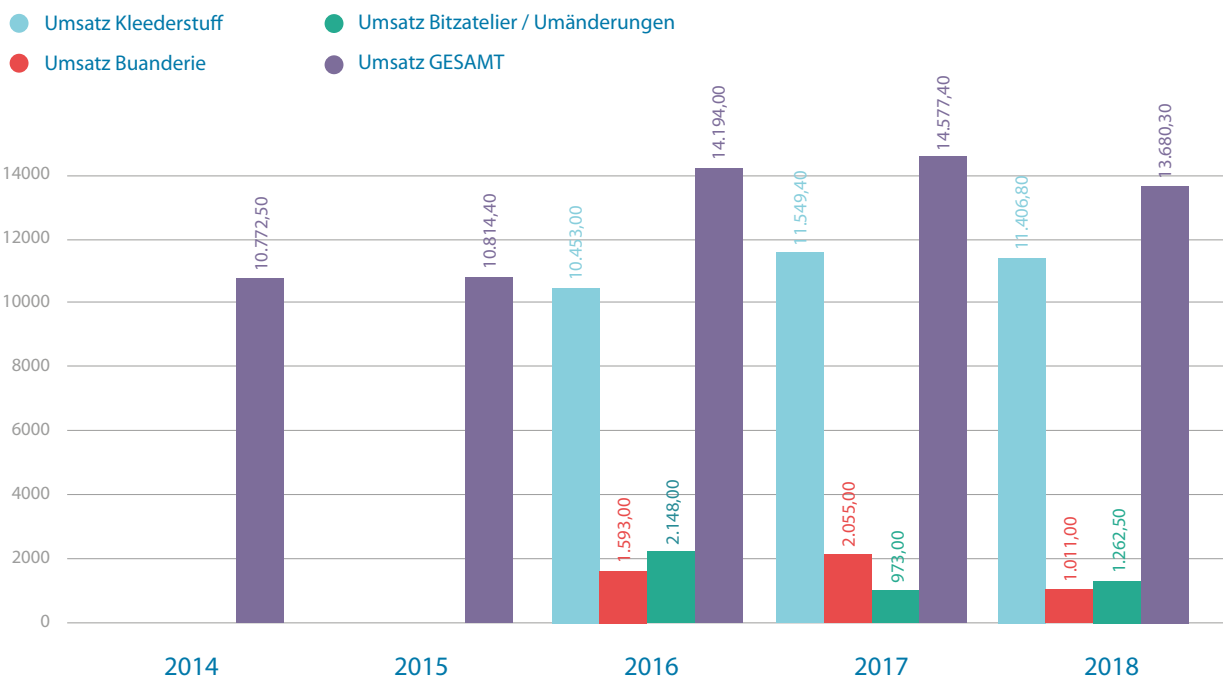
Im Bitzatelier werden einerseits Kleidungsstücke ausgebessert und angepasst – zum Teil für den Verkauf in der Kleederstuf und zum Teil für Privatpersonen; und andererseits kreative Produkte aus Textilien hergestellt wie z.B. Kissen, Schürzen, Nadelkissen, Handtaschen, Schmuck, usw. Die Stoffe stammen von Kleidungsstücken/Textilien/Reststoffen, die nicht in der Kleederstuf gebraucht werden. Recyceln bzw. upcyclen statt wegwerfen ist hier das Motto – in diesem Sinne leistet das Projekt auch einen wichtigen Beitrag zur Kreislaufwirtschaft und zur Nachhaltigkeit. Die handgefertigten Waren – alles Einzelstücke - werden an den 3 Standorten sowie auf Märkten wie dem Marché solidaire des RESONORD verkauft (siehe Kapitel 5.3.1.).



### Aktivitäten 2018 für die 3 Dienste des CNDS (Kleederstuf, Buanderie und Bitzatelier)

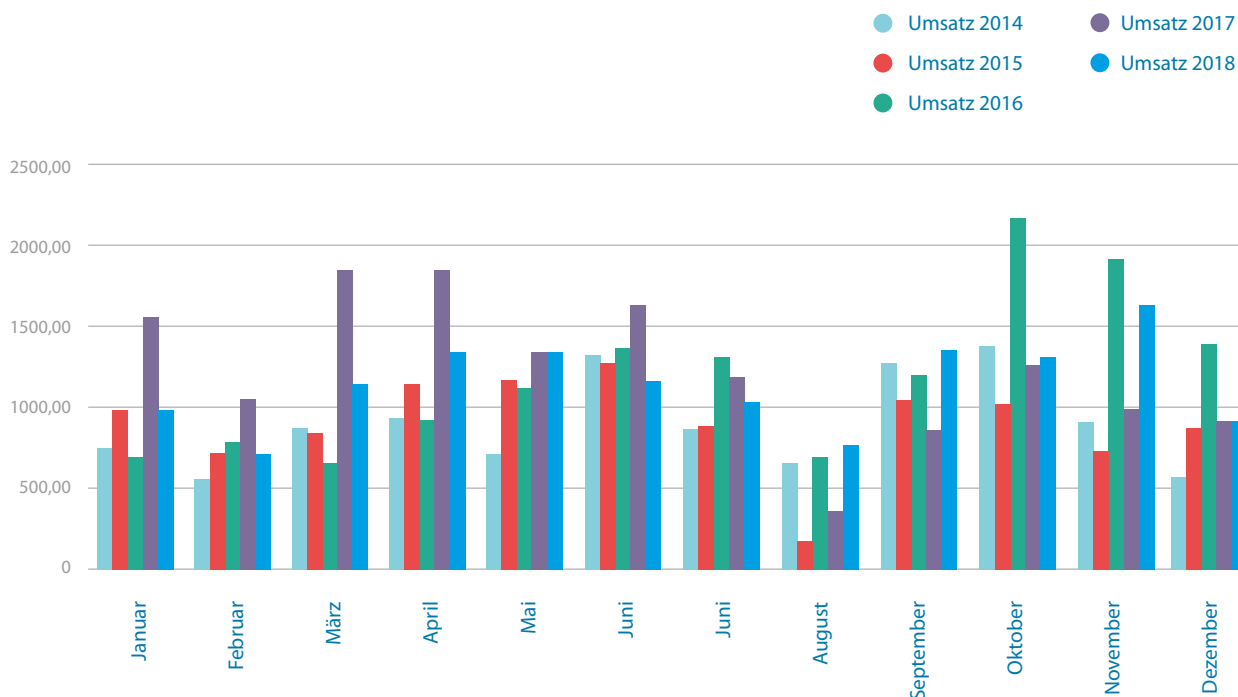
Umsatzzahlen für den Standort Clervaux:

## Umsatz CNDS pro Dienstleistung 2014 - 2018



Der Löwenanteil des Umsatzes stammt aus dem Verkauf gebrauchter Kleidung; Buanderie und Bitzatelier machen einen vergleichsweise geringen Anteil aus. Der Gesamtumsatz 2018 ist im Vergleich zum Jahr 2017 und 2016 leicht gesunken. Vor allem der Umsatz der Buanderie und des Bitzateliers ist gesunken. Dies hängt mit dem Brand zusammen, der Ende Juli 2017 den kompletten Keller der Plateforme und damit die Buanderie sowie das Bitzatelier verwüstet hatte. Die Kunden konnten ihre Kleidung zum Waschen/Anpassen trotzdem weiter abgeben in Clervaux, denn sie wurden von hier aus nach Troisvierges transportiert. Viele Kunden entschieden sich jedoch auch, direkt nach Troisvierges zu fahren.

### Umsatz CNDS pro Monat 2014 - 2018



Im August ist der Umsatz immer geringer als in den anderen Monaten wegen Jahresurlaub. Gut zu erkennen ist auch der Einbruch des Umsatzes ab August 2017 nach dem Brand. Erst im Frühjahr 2018 konnte sich der Umsatz wieder erholen.

## Elternschule

### Kontaktperson

SCHON-SCHONCKERT Isabelle, Erzieherin  
und Familienberaterin  
Tel. : 27 80 27 – 52  
GSM : 621 343 271  
eltereschoul-nord@kannerschlass.lu  
www.kannerschlass.lu

### Beschreibung

Die Elternschule wendet sich an alle Eltern, die andere Eltern kennenlernen möchten, sich mit ihnen austauschen und/oder sich über erziehungsspezifische Themen informieren wollen. Zielgruppe sind aber nicht nur Eltern, sondern auch Großeltern und Erziehungsberechtigte.

### Aktivitäten 2018

In der Plateforme d'Inclusion et de Solidarité in Clervaux organisiert die Elternschule Aktivitäten und Kurse für die Eltern aus der gesamten RESONORD-Region. Die Elterntreffen können in deutscher, luxemburgischer oder französischer Sprache abgehalten werden. Sie finden meistens abends statt, um berufstätigen Eltern entgegenzukommen.

Die Aktivitäten der Elternschule werden in der Broschüre des RESONORD, die zwei Mal im Jahr erscheint, veröffentlicht. Außerdem werden sie so wie alle anderen Angebote des RESONORD auf der Facebook-Seite und ggf. der Homepage des RESONORD veröffentlicht.

Im Jahr 2018 war ein dreiteiliger Kurs in französischer Sprache mit Frau Isabelle Schon-Schonckert (Sozialpädagogin und Familienberaterin) geplant unter dem Titel „Temps d'ado – Temps de changement“. Diese Trilogie sollte an drei aufeinander folgenden Montagen im Oktober stattfinden (01/10, 08/10 und 15/10). Trotz einer aktiven Werbekampagne musste die Trilogie aufgrund mangelnden Interesses jedoch abgesagt werden.

Die Elternschule bietet in Clervaux auch die Möglichkeit, Einzelgespräche mit der Koordinatorin zu führen. Dieses Angebot nennt sich „Eng Plaz fir Elteren“. Hier bekommen Eltern und Familien auf Wunsch konkrete Unterstützung bei der Erziehung ihrer Kinder. Im Rahmen dieses Angebotes haben im Jahr 2018 insgesamt 23 Gespräche mit 7 verschiedenen Eltern bzw. Familien stattgefunden.

Die Elternschule bietet nicht nur Aktivitäten in der Plateforme in Clervaux an, sondern auch an anderen Veranstaltungsorten in der Region des RESONORD. Dies mit Unterstützung der jeweiligen Gemeinden. So fanden 2018 insgesamt 18 Einzelaktivitäten (Elternabende oder Elterntreffen) der Elternschule in der RESONORD-Region statt, an denen 240 Eltern teilnahmen. Hinzu kamen 21 verschiedene Elternkurse bzw. -programme, bestehend aus zwei oder mehreren Einheiten mit mehr als 130 Teilnehmern.

Insgesamt waren es somit 40 Angebote in den 9 Gemeinden des RESONORD, die von insgesamt 377 Eltern besucht wurden. Das ist ein Durchschnitt von 9,45 Teilnehmern pro Veranstaltung.

## Youth & Work

Eine einleitende Beschreibung von Youth & Work finden Sie im Kapitel 5.1.1.

### Teilnehmer

Auf der Grundlage der Konvention zwischen Youth & Work und dem Ministerium für Arbeit, Beschäftigung sowie Sozial- und Solidarwirtschaft hat Youth & Work arbeitslose Jugendliche zwischen 16-29 Jahre gecoacht und ins Arbeitsleben begleitet.

An diesem Programm haben im Jahr 2018 insgesamt 199 junge Erwachsene teilgenommen und den Coachingvertrag unterschrieben. Ihnen wurde eine persönliche Beratung sowie die Teilnahme an einer 8-tägigen Workshopreihe angeboten.

In diesem Jahr haben 71 Jugendliche einen Ausbildungs- oder Arbeitsplatz gefunden, 55 Jugendliche sind aktuell auf der Suche und 33 Teilnehmer befinden sich in der Orientierungsphase. 37 Jugendliche brachen den Coachingprozess ab. 3 Jugendliche hatten nach dem ersten Termin kein Interesse am Coaching.

Im Kanton Clervaux wurden 31 Jugendliche betreut, 10 davon haben eine feste Arbeitsstelle bzw. einen Ausbildungsplatz gefunden. Ende 2018 suchten weitere 10 eine Stelle und 8 befanden sich in der Orientierungsphase. 3 hatten abgebrochen.

### Aktivitäten 2018

Anfang 2018 nahm Youth & Work als sàrl SIS offiziell ihre Arbeit auf.

Das Coaching der Jugendlichen erfolgt in enger Kooperation mit der ADEM sowie den 32 Gemeinden, die mit Youth & Work eine Konvention vereinbart haben.

Die Umsetzung der neuen Corporate Identity, die Verbreitung der neuen Broschüren und die neuen Internet- und Facebookseiten waren Ausdruck dieser Veränderung. Während der Zeit zwischen Juli und Dezember 2018 wurden neue Büros in Mersch und Kehlen eröffnet. Damit erhöhte sich die Zahl der verfügbaren Büros auf acht.

Youth & Work war auf folgenden Veranstaltungen mit einem Informationsstand präsent:

Am 4. Juli organisierte IMS Luxembourg die Veranstaltung „Speedmeeting/Market Place“ im Centre Culturel Schéiss in Luxemburg, um das Netzwerk zwischen Unternehmen und sozialen Organisationen zu vertiefen.

Am 16. Oktober nahm Youth & Work mit einem Stand an der jährlichen Rentrée des SNJ im Forum Geeseknäppchen in Luxemburg teil.

Mit einem Vortrag während der Konferenz der Entente des Maisons des Jeunes Luxembourgeois diskutierte Youth & Work am 23. und 24. Oktober seine Erfahrungen mit der Jugendpopulation „Neet“ mit zahlreichen internationalen Konferenzteilnehmern.

In Kooperation mit der Universität Luxemburg nahm Youth & Work als Case Study am "Certificate in Sustainability and Social Innovation" teil und leitete eine Peergroup.

Im Rahmen der Kooperation mit sozialen Akteuren in Luxemburg fanden Termine mit Arcus, Resonord, Oscare, CHNP sowie Caritas statt. Sie dienten der leichteren Zusammenarbeit im Fall von jungen Erwachsenen in komplexen Lebenssituationen.

Wie in der Vergangenheit folgte Youth & Work den Einladungen von Gemeinde- und Schöffenräten, die sich über Jugend Arbeitslosigkeit informieren wollten. Dies war in der Gemeinde Steinfort sowie den Gemeinden des Müllerthals der Fall.

Mit den folgenden Jugendkommissionen der Gemeinden sowie mit Jugendhäusern fanden Sitzungen zum Zweck des Informationsaustauschs statt: Troisvierges, Vianden, Mersch, Wiltz, Kehlen, Clervaux.

Am 10. Oktober 2018 fand ein Termin mit Herrn Minister Nicolas Schmit, Frau Gaby Wagner sowie Herrn Jacques Brosius statt, um die weitere Zukunft und Ausrichtung von Youth & Work zu diskutieren.

**Finanzlage**

Youth & Work bezieht seine Einnahmen aus der für sechs Monate dauernden Konvention mit dem Arbeitsministerium sowie der mit den Gemeinden abgeschlossenen Konventionen.

Die provisorische Bilanz liegt separat vor.

**Friseursalon**

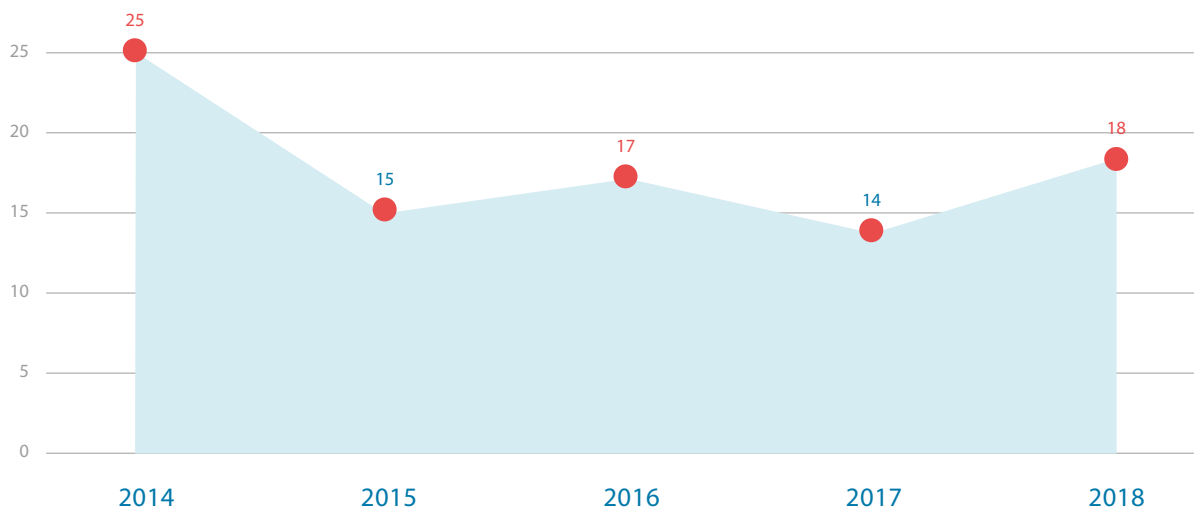
Der Friseursalon in der Plateforme d'Inclusion et de Solidarité richtet sich an RESONORD-Klienten, die sich in einer finanziell schwierigen Situation befinden und sich keinen klassischen Frisörbesuch leisten können. Die Friseurin ist vom Fach; sie hat ihren eigenen Frisørsalon in Troisvierges und kommt nur einmal pro Woche nach Clervaux, um die Kunden des RESONORD zu bedienen. Das Angebot in der Plateforme beschränkt sich auf die klassischen Dienstleistungen Waschen, Schneiden, Föhnen und ggfs. Färben von grauen Haaren; es werden keine außergewöhnlichen Wünsche wie bunte Strähnen oder Haarglättungen erfüllt. Bei Bedarf bzw. bei entsprechender Anfrage durch die Sozialarbeiterin macht die Friseurin auch Maniküre. Aber auch hier gilt: Es können keine extravaganten Wünsche erfüllt werden.

Das Ziel der „Verschönerung“ besteht darin, das Selbstwertgefühl der Klienten zu verbessern und sie somit bei ihrer beruflichen und sozialen Wiedereingliederung zu unterstützen. Der Zugang zum sozialen Friseursalon kann nur von einer Sozialarbeiterin des RESONORD genehmigt werden. Je nach finanzieller Lage des Klienten vergibt sie einen Gutschein oder eine Zugangsberechtigung. Bei einem Gutschein übernimmt RESONORD sämtliche Kosten; bei einer Zugangsberechtigung zahlt der Kunde ein Drittel des Preises selbst und zwei Drittel werden vom RESONORD übernommen.

Die Termine werden immer donnerstags nachmittags gelegt.

Im Jahr 2018 wurden insgesamt 18 Frisörtermine wahrgenommen.

**Gesamtanzahl Frisörbesuche pro Jahr**



## Kaffisstuff

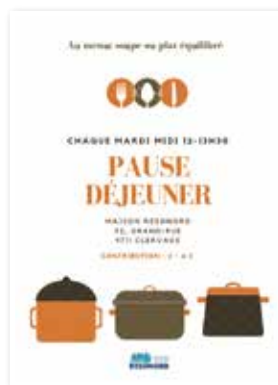
Die Kaffisstuff befindet sich im Erdgeschoss der Plateforme d'Inclusion et de Solidarité Clervaux. Hier können die ehrenamtlichen Helfer und Besucher des Hauses zusammen eine Tasse Kaffee oder Tee trinken. Meistens gibt es auch ein Stück Kuchen dabei. Die Kaffisstuff soll ein Begegnungsort für Menschen sein, die aufgrund ihrer finanziell schwierigen Lage auch von sozialer Ausgrenzung bedroht bzw. betroffen sind. Die Ehrenamtlichen nehmen sich gerne hin und wieder Zeit, um mit den Kunden in der Kaffisstuff ins Gespräch zu kommen. Leider wird die Kaffisstuff nur von wenigen Kunden besucht. Aus diesem Grund wurden erste Überlegungen gestartet, wie man die Kaffisstuff bzw. den gesamten Kundenbereich (Kaffisstuff und Buttek) einladender gestalten könnte.

Mittwochs morgens findet in der Kaffisstuff die Table de conversation in französischer Sprache statt; mittwochs nachmittags das Atelier „Handarbeit“. Zum Sommeranfang sowie in der Adventszeit haben die Ehrenamtlichen hier an jeweils 2 Tagen Waffeln gebacken und sie den Kunden des sozialen Lebensmitteladens bzw. der Kleederstuff gratis angeboten.

## 5.4.2. Aktivitäten und Ateliers

### — Pause déjeuner (durchgehend)

Die Pause déjeuner wird jeden Dienstagmittag im RESONORD-Haus in Clervaux angeboten. Standen zunächst hauptsächlich Suppen auf dem Menü, werden seit 2017 auch vermehrt komplette Gerichte angeboten. Während der Erntezeit spendiert ein Großbauer aus der Region oft das Gemüse – dabei handelt es sich um einwandfreie Ware, die aber nicht unbedingt den Verkaufsnormen entspricht und deshalb von den Supermärkten nicht angenommen wird. Es wird aber auch Gemüse aus dem hauseigenen Garten geerntet und in der Küche des RESONORD-Hauses verarbeitet. Die Mahlzeiten werden von einer ehrenamtlichen Mitarbeiterin zubereitet und zu einem Selbstkostenpreis von 2 € (Suppe) oder 4 € (komplette Mahlzeit) angeboten. Die Pause déjeuner (bis 2017 hieß dieses Angebot „Bar à soupes“) findet von 11:30 bis 13:30 Uhr statt und steht allen Interessenten offen. Das Angebot wird aber vor allem von den Beschäftigten und Ehrenamtlichen der Plateforme genutzt. Es kommen nur ganz selten Klienten des RESONORD bzw. des Croix-Rouge-Buttek oder der Kleederstuff. Generell muss man sagen, dass die Hemmschwelle für Klienten, unsere Angebote in Anspruch zu nehmen (sei es nun die Pause déjeuner, Info-Abende oder andere Aktivitäten) sehr groß ist.



### — Tréppelgrupp Clärréf (normalerweise durchgehend)

Die Spaziergruppe, die seit September 2015 besteht, traf sich Anfang 2018 wie gewohnt dienstags morgens zum gemütlichen Spazieren in der Gegend von Clervaux. Im 2. Halbjahr 2018 musste die kleine Truppe jedoch eine Pause einlegen. Die Ehrenamtliche, die die Touren begleitete, war aus beruflichen und gesundheitlichen Gründen nicht verfügbar. Ziel dieses Angebotes war bzw. ist es, die Klienten des RESONORD aus ihrer Isolation herauszuholen und mit ihnen eine Aktivität zu machen, die ihnen gut tut und keine Unkosten verursacht. Aber auch hier muss man feststellen, dass es sehr schwierig ist, die Klientel des RESONORD zu aktivieren.

2018 haben zudem Gespräche mit dem Club Haus Op der Heed (Hupperdange) und dem Centre Oasis (Wiltz) stattgefunden im Hinblick auf eventuelle gemeinsame Spaziertouren. Im November und Dezember 2018 hat das Centre Oasis eine Wanderung organisiert, bei der auch die Teilnehmer vom Tréppelgrupp des RESONORD willkommen waren. Mit dem Club Haus Op der Heed, das auch ganzjährig Wanderungen und Spaziergänge anbietet, wurde schlussendlich keine gemeinsame Wanderung organisiert, da die Gruppen unterschiedliche Wandertage, Niveaus und Erwartungen haben. Im Prinzip sind die Angebote von RESONORD und Club Haus Op der Heed offen für jeden; in der Meinung der Bevölkerung sind die Aktivitäten des Club Haus jedoch nur für Senioren und die des RESONORD nur für Sozialhilfeempfänger. Das macht es schwer, neue Interessenten für die Angebote zu finden.

### — Atelier Handarbeit (durchgehend)

Das Atelier Handarbeit besteht bereits seit 2014; es wurde auch 2018 von einer ehrenamtlichen Mitarbeiterin weitergeführt. Jeden Mittwoch von 14 bis 16 Uhr wird in der Plateforme d'Inclusion et de Solidarité fleißig gestrickt und gehäkelt. Jeder macht seine eigenen Handarbeiten. Bei Bedarf helfen sich die 5-6 Teilnehmerinnen gegenseitig – irgendeine weiß immer eine Lösung! Jeder, der ist dieses Angebot in der Kaffisstuff für die teilnehmenden Frauen eine willkommene Abwechslung vom Alltag.





— **Info-Abend „Depressionen“ (punktuell)**

Am 13. November 2018 war ein Info-Abend zum Thema Depressionen mit dem Psychologen Patrick Kolb geplant. Die Veranstaltung musste jedoch aufgrund des krankheitsbedingten Ausfalls des Referenten auf einen späteren Zeitpunkt verschoben werden.

— **Kochatelier (punktuell)**

In Zusammenarbeit mit dem "Tauschkrees Norden asbl" und dem Croix-Rouge-Buttek organisiert RESONORD etwa einmal im Monat in der Küche der Plateforme d'Inclusion et de Solidarité ein Kochatelier. Eine ehrenamtliche Mitarbeiterin leitet diese Ateliers. Die Teilnehmer kochen mit den Produkten des Croix-Rouge-Buttek ein vollständiges Menü und essen anschließend zusammen. Dieses Angebot richtet sich hauptsächlich an die Kunden des Croix-Rouge-Buttek (und damit an die Klienten des RESONORD). Ziel ist es, den Teilnehmern zu zeigen, wie man mit kleinem Budget ein leckeres und ausgewogenes Menü auf den Tisch bringen kann.

Im Jahr 2018 haben 7 Kochateliers stattgefunden. Im Schnitt gab es 6 Teilnehmer pro Kochatelier.

— **Ateliers für Kinder (punktuell)**

Die erstmals im Jahr 2017 organisierten Ateliers für Kinder wurden 2018 fortgesetzt. Letztes Jahr haben an 4 Nachmittagen folgende Bastel- und Backateliers stattgefunden:

- Dienstag, 30. Januar: Atelier Karneval (Kostüm basteln)
- Donnerstag, 27. März: Atelier Ostern (Küken und Hasennest basteln sowie Eier färben)
- Dienstag, 9. Oktober: Atelier Herbst (Deko-Drachen basteln)
- Dienstag, 4. Dezember: Weihnachtsplätzchen backen

Im Schnitt nahmen 5-6 Kinder pro Atelier teil. Es handelte sich ausschließlich um Kinder von Klienten des RESONORD, auch wenn die Aktivitäten für alle Kinder offen sind. Zwei Ehrenamtliche des RESONORD haben sich um die Animation und Betreuung der Kinder gekümmert; die Koordination (Veröffentlichung des Ateliers, Einschreibungen, Materialankauf) wurde vom RESONORD übernommen. Die Teilnahme an den Ateliers war gratis. Ziel solcher Ateliers ist es, den Kindern der Klienten des RESONORD punktuell eine Freizeitaktivität anzubieten, für die sie keinen Beitrag zahlen müssen und die es ihnen erlaubt, andere Kinder kennen zu lernen.

— **Gartenarbeit (saisonal)**

Mit Hilfe von ehrenamtlichen Mitarbeitern wird im Garten der Plateforme d'Inclusion et de Solidarité Gemüse für die „Pause déjeuner“ angepflanzt. Es gibt ein großes rundes Beet, mehrere Hochbeete sowie eine Kräuterspirale. Jedes Jahr wird der Garten weiterentwickelt. Aufgrund der lang anhaltenden Trockenheit konnte die geplante Blumenwiese für die Bienen leider nicht angelegt werden; das Projekt wurde deshalb auf 2019 verschoben. Da das Haus am Wochenende leer steht, wären die Samen wahrscheinlich vertrocknet.



### 5.4.3. Kooperationen mit externen Organisationen



#### — Inter-actions (Projekttag „Dress for your job“)

2018 ging das RESONORD eine Kooperation mit der ASBL Inter-Actions ein für den Projekttag „Dress for your job“. Der Projekttag ist der Abschluss des sozio-professionellen Ateliers von Inter-Actions, bei dem RMG-Empfänger während 3 Monaten auf den (Wieder-)Einstieg in die Arbeitswelt vorbereitet werden.

Beim sozio-professionellen Atelier werden die sozialen und individuellen Kompetenzen der Teilnehmer erfasst, um anschließend ein berufliches Projekt mit ihnen zu erstellen. Es werden auch Vorstellungsgespräche und andere, realitätsnahe Situationen geübt sowie Bewerbungen und Lebensläufe vorbereitet. Ein zweiwöchiges Praktikum in einer Einrichtung von Inter-Actions gehört ebenfalls zum sozio-professionellen Atelier.

Zum Abschluss dieser Ausbildung, die in Luxemburg-Neudorf stattfindet, erhalten alle Teilnehmer die Möglichkeit, sich einem „Relooking“ in der Plateforme d’Inclusion et de Solidarité zu unterziehen. Dieses Relooking läuft unter dem Motto „Dress for your job“. In der Plateforme erhalten die Teilnehmer ein neues, adrettes Outfit aus der Kleiederstuf des CNDS, das für ein Bewerbungsgespräch geeignet ist. Außerdem können sich die Teilnehmer von einer professionellen Frisöse die Haare waschen, schneiden und ggfs. färben sowie die Fingernägel in Ordnung bringen lassen.

Damit jeder Teilnehmer des Projekttag „Dress for your job“ auch wirklich passende Kleidung findet, bereitet die Projektverantwortliche von Inter-actions ein Dossier mit Angaben zu Kleider- und Schuhgröße, Foto der Teilnehmer usw. vor. Die Mitarbeiter des CNDS erhalten das Dossier im Vorfeld des Projekttag und haben so genügend Zeit, in ihrem Lager eine Auswahl an Kleidern, Schuhen und Accessoires für jeden vorzubereiten. Am Projekttag dürfen die Teilnehmer dann alles anprobieren und das mitnehmen, was ihnen gefällt. Inter-actions übernimmt die Kosten für ein komplettes Outfit pro Person sowie die Kosten für Frisur und Maniküre. Es steht den Teilnehmern frei, weitere Kleidungsstücke, Schuhe oder Accessoires aus dem Second-Hand-Shop des CNDS zum kleinen Preis zu erwerben.

Im Jahr 2018 fanden 5 Projekttag „Dress for your job“ in der Plateforme d’Inclusion et de Solidarité statt: 15. März (5 Teilnehmer), 22. März (4 Teilnehmer), 14. Juni (4 Teilnehmer), 28. Juni (4 Teilnehmer) und 25. Oktober (6 Teilnehmer).

### 5.4.4. Veranstaltungen und Aktionen



#### — Grillen und Weihnachtsfest

Zwei Mal im Jahr – einmal im Sommer und einmal im Winter – organisiert RESONORD mit Unterstützung der Ehrenamtlichen ein Fest für seine Partner (Croix-Rouge, CNDS, Youth & Work, Eltereschoul, AIS), die Mitglieder des Verwaltungsrates, die 9 Gemeinden (zur Weihnachtsfeier wird aus Platzgründen nur die Gemeinde Clervaux eingeladen) und natürlich für die Mitarbeiter.

Im August findet das Grillfest im Garten der Plateforme d’Inclusion et de Solidarité statt; im Dezember in der Küche das Weihnachtsfest. Beide Feste sind eine gute Gelegenheit, die Menschen zusammenzubringen, die sich auf verschiedene Weise für RESONORD und seine Klientel einsetzen – sei es im Hintergrund oder an vorderster Front.

#### — Waffelaktionen im Sommer und Winter

Da die Waffelaktion in der Adventszeit 2017 bei den Kunden des Croix-Rouge-Butteks so gut angekommen war, wurde sie 2018 gleich zwei Mal durchgeführt: einmal im Juli und einmal im Dezember; jeweils an zwei Tagen.

Die Waffeln wurden von einigen Ehrenamtlichen in der Plattform d’Inclusion et de Solidarité für die Kunden des Croix-Rouge-Buttek sowie der Kleederstoff gebacken. Für die Mitarbeiter bzw. Partner der Plattform gab’s natürlich auch eine Waffel. Die Aktion fand in der Kaffisstube im Erdgeschoss statt, wo die Kunden und Partner des RESONORD auch Gelegenheit zu einem lockeren Plausch bei einer Tasse Kaffee hatten. Die Waffeln wurden kostenlos angeboten und verkürzten so manchem Kunden die Wartezeit vor dem Einkaufen. Die Aktion kam sehr gut an bei den Kunden.





#### —Spielsachensammlung

Bereits seit einigen Jahren besteht zwischen dem Centre scolaire Reuler, dem CNDS und RESONORD eine Kooperation zur Sammlung von Spielsachen. Die Kinder des Centre scolaire spenden alljährlich von Ende November bis Anfang Dezember Spielsachen, die (hoffentlich) noch in einem guten Zustand sind. Diese Spielsachen werden dann bis Weihnachten im Versammlungsraum des RESONORD ausgestellt. Die Klienten des RESONORD, von denen die Sozialarbeiterinnen wissen, dass sie sich keine neuen Weihnachtsgeschenke leisten können, dürfen sich dann Spielsachen für ihre Kinder aussuchen und mitnehmen. Alle übriggebliebenen Spielsachen werden vom CNDS zum TABA gebracht. TABA ist ein Second-Hand-Spielwarengeschäft des CNDS in Walferdange. Personen mit Suchtproblemen, die vom CNDS betreut werden, bringen die Spielsachen ggf. in Ordnung vor dem Verkauf.

### 5.4.5. Ehrenamtlichkeit

Rund ein Dutzend Ehrenamtliche engagieren sich für RESONORD und seinen Partner Croix-Rouge; die meisten von ihnen ein- bis mehrmals in der Woche. Die Ehrenamtlichen kümmern sich um folgende Aufgaben:

- Unterstützung der Geschäftsführerin des Croix-Rouge-Butteks,
- Kochen für die Kochateliers und die Pause déjeuner,
- Gestaltung und Unterhalt des Gartens,
- Begleitung der Ateliers für Kinder,
- Animation des Konversationstrainings auf Luxemburgisch und Französisch („Tables de conversation“),
- Hilfe bei der Vorbereitung und Durchführung verschiedener Veranstaltungen und Feste:
  - Grillfest
  - Weihnachtsfest
  - Marché solidaire
- Kleine Arbeiten im Haus: Dekoration, Reparaturen, ...

#### — Tagesausflug

Um den Ehrenamtlichen zu danken, organisiert RESONORD seit 2017 jedes Jahr einen Tagesausflug.

Ende August 2018 besuchten 8 Ehrenamtliche in Begleitung eines Personalmitglieds vom RESONORD verschiedene Einrichtungen der Caritas sowie den Cent Buttek in Beggen. Der Cent Buttek funktioniert ein wenig anders wie die sozialen Lebensmittelläden des Roten Kreuzes und der Caritas.

Der Cent Buttek wird ausschließlich mit überschüssiger Ware aus Supermärkten, Bäckereien und kleineren Lebensmittelläden beliefert. Es gibt also kein Standard-Warenangebot, das permanent verfügbar ist wie bei den Läden vom Roten Kreuz und der Caritas. Selbstverständlich werden nur Waren angeboten, die in einem einwandfreien Zustand sind. Die Kunden müssen eine Zugangskarte vom Sozialamt oder einer anderen sozialen Einrichtung vorweisen und bezahlen einen Pauschalbetrag pro Einkauf, also nicht jedes Produkt einzeln. Der Cent Buttek wird ausschließlich von Ehrenamtlichen betrieben, die sich um den Warentransport, das Einräumen, den Verkauf usw. kümmern.



Bei der Caritas besuchten die Ehrenamtlichen verschiedene Dienststellen, die sich um Obdachlose kümmern: das Foyer Ulysse, das Bistrot social „Le Courage“ und das kreative Atelier Creamisu. Auch das intergenerationelle Haus in Beggen, in dem Studenten, Senioren sowie Flüchtlingsfamilien unter einem Dach wohnen, stand auf dem Programm. Für das Mittagessen begab sich die Gruppe in die Vollekkichen des CNDS, in der man ein komplettes Menü für wenig Geld bekommt. Zielgruppe der Vollekkichen sind Menschen mit geringem Einkommen, die oftmals isoliert sind und so einen Ort haben, an dem sie ein warmes Essen bekommen und mit anderen in Kontakt treten können. Auf Wunsch erhalten die Gäste der Vollekkichen administrative oder psycho-sozialen Hilfe.

Der alljährliche Ausflug dient der Weiterbildung der Ehrenamtlichen, aber auch dem Teambuilding bzw. der Stärkung des Zusammengehörigkeitsgefühls und der Motivation.

#### — Anerkennung beim Grillfest

Da die Ehrenamtlichen auch bei den Veranstaltungen des RESONORD immer tatkräftig mit anpacken und so den Gästen ein schönes Fest ermöglichen, erhalten sie seit 2017 beim Grillfest ein kleines Geschenk, meist in Form von Produkten, die von Beschützenden Werkstätten und anderen sozialen Einrichtungen der Region hergestellt wurden. 2018 erhielten die Ehrenamtlichen Plätzchen aus der Bäckerei der ASBL Coopération in Wiltz sowie Fruchtsirup aus der Eppelpress in Eppelduerf.



### 5.4.6. Verschiedenes

#### — Renovierungsarbeiten im Keller der Plateforme d’Inclusion et de Solidarité

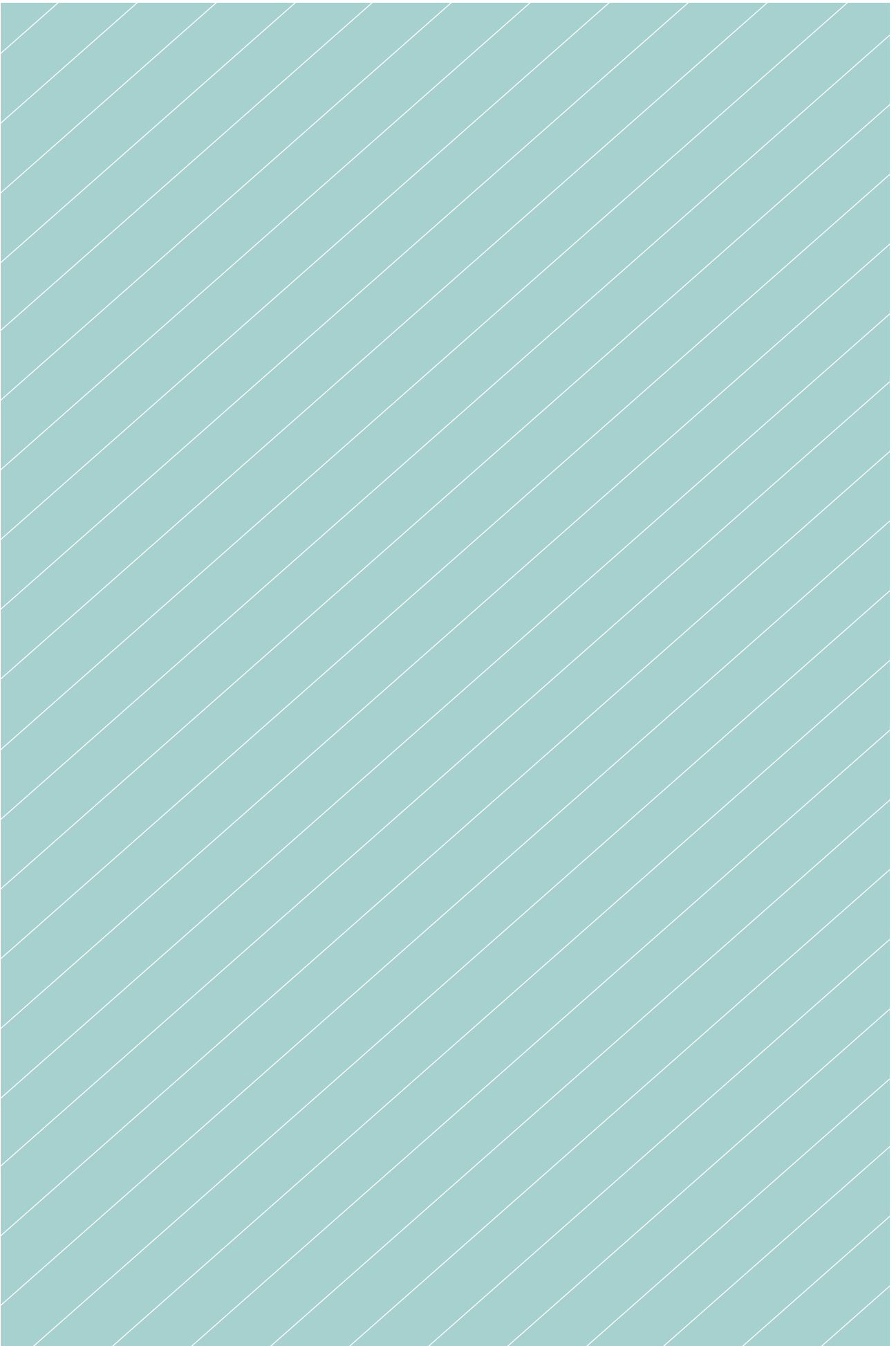
In der Nacht vom 29. auf den 30. Juli 2017 gab es einen großen Brand im Keller der Plateforme d’Inclusion et de Solidarité. Die Buanderie sowie das Bitzatelier des CNDS wurden durch den Brand komplett zerstört. Auch die Lagerräume im Keller wurden erheblich in Mitleidenschaft gezogen. Nach dem Brand konnte der Keller lange Zeit nicht genutzt werden. Nachdem die wichtigsten Fragen mit Polizei und Versicherung geklärt werden konnten, begannen im Jahr 2018 die Sanierungsarbeiten. Der Keller musste vollständig entkernt werden. Nach dem Sommer 2018 konnte schließlich die Neugestaltung der Kellerräume in Angriff genommen werden. Bis zum Jahresende war der allergrößte Teil der Arbeiten abgeschlossen. Die Gemeinde Clervaux als Vermieter und Bauherr stimmte die Neugestaltung des Kellers mit dem RESONORD und dem CNDS als Nutzer der Räumlichkeiten ab. Die Wiederaufnahme der Aktivitäten in Buanderie und Bitzatelier sollte 2019 erfolgen.

#### — Spende des Imkervereins Kanton Vianden

Eine großzügige Spende erreichte den Croix-Rouge-Buttek in Clervaux im Mai 2018: 48 Gläser Honig stiftete der Imkerverein Kanton Vianden dem sozialen Lebensmittelladen. Bei der Spende handelte es sich um die erste Ernte von der neuen Blumenwiese des Viandener Imkervereins. Bei der Eröffnung des Bienenhauses hatte der Präsident des Imkervereins Pol Bourkel erklärt, man werde statt der üblichen Geschenke an kommunale und nationale Verantwortungsträger eine Spende an eine gemeinnützige Organisation machen. Das Rote Kreuz sowie RESONORD waren sehr erfreut über diese nette Geste. Der Honig wurde zum sozialen Preis im Croix Rouge Buttek verkauft.

Bei der Übergabe der Honiggläser sagten die Vertreter des RESONORD-Verwaltungsrates dem Imkerverein zu, eine (kleine) Blumenwiese auf dem Gelände der Plateforme d’Inclusion et de Solidarité anzulegen. Dieses Projekt wird 2019 verwirklicht werden.

**Jahresbericht**  
**2018**  
des regionalen  
Sozialzentrums  
Norden RESONORD





**Antenne  
Vianden**

Tel. : 27 80 27  
info@resonord.lu

**Antenne  
Wincrange**

Tel. : 27 80 27  
info(at)resonord.lu

**Plateforme d'Inclusion  
et de Solidarité**

Tel. : 27 80 27  
info@resonord.lu

[www.resonord.lu](http://www.resonord.lu)