



Entente des Gestionnaires
des Maisons de Jeunes

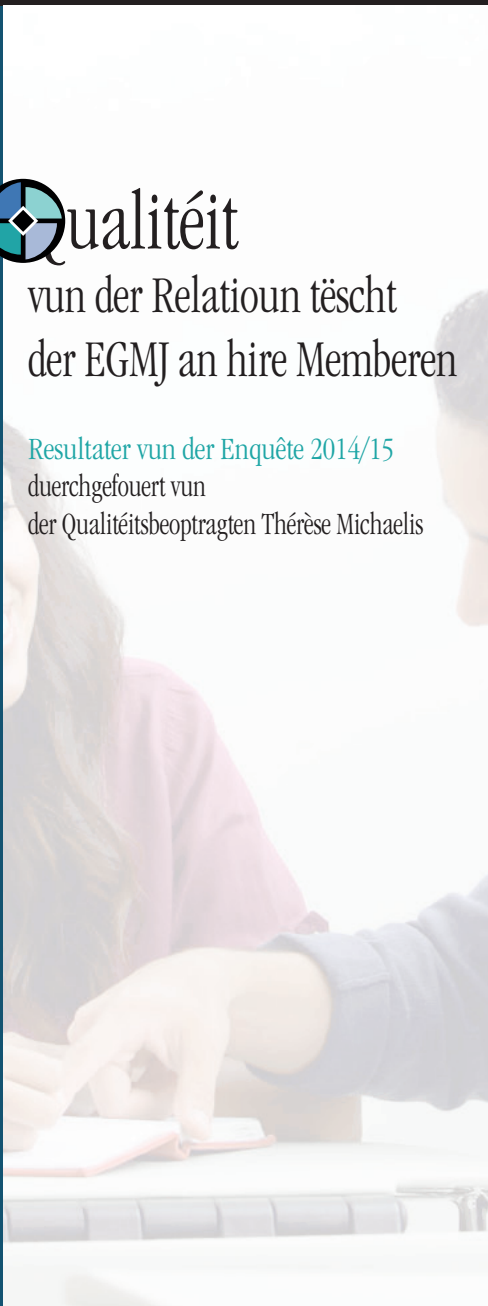
www.egmj.lu

ualitéit

vun der Relatioun tëscht
der EGMJ an hire Memberen

Resultater vun der Enquête 2014/15
duerchgefouert vun
der Qualitéitsbeoptragten Thérèse Michaelis

EGMJ a.s.b.l.
87, route de Thionville
L-2611 Luxembourg
Tél.: 26 29 32 31 / -32 / -37 / -38
Mail: info@egmj.lu



Virwuert vun der Qualitéitsbeoptragter

Am Juli 2012 huet d'EGMJ e Qualitéitsmanagement-Handbuch publizéiert, wat am Kader vum Qualitéitszirkel mat der Begleedung vum Här Hendrik Otten ausgeschafft gi war a vun der Assemblée Générale vun der EGMJ gutt geheesch gouf.

An dësem QMHandbuch ass ënnert anerem festgehalten, datt d'AG vun der EGMJ all Joer en anere vun hire Memberen als Qualitéitsbeoptragten designéiert an och d'Thema vu sengem Opdrag bestëmmt. Heibäi geet et ëmmer ëm d'Qualitéit vun der Entente hirer Aarbecht.

Fir 2014/15 ass folgenden Thema festgehale ginn:

„Wéi ass d'Qualitéit vun der Relatioun tëscht der EGMJ an hire Memberen?“.

Als Qualitéitsbeoptragt vun dësem Joer hunn ech virgeschloen, de gréissten Deel vun der Aarbecht a Form vun engem Questionnaire ze maachen.

E klengen Aarbechtsgrupp huet mech dobäi tatkräfteg ënnerstëtzt a wäertvoll Hiweiser ginn.

De Froebou baséiert ausschliisslech op de Qualitéitsstandarden, wéi se als Grondlag vun der Aarbecht vun de Jugendhaiser hiren Träger am QMHandbuch op de Säiten 12 bis 14 beschriwwen sinn.

De Questionnaire ass a 6 grouss Kapiteln ënnerdeelt ginn. E war a Pabeierform a gouf un all President vun de Memberen a.s.b.l./Organisationen verschéckt. Ausserdeem kruten all Asbl-Member vun de Member a.s.b.l./Organisationen de Froebou och per Email, esouwäit déi Email Adressen an der Entente virluchen.

Ideal war et, wou de Comité vun der jeweileger Asbl de Questionnaire zesummen ausgefëllt huet.

Dës Ëmfro ass net anonym, well et geet ëm d'Qualitéit vum effektiven Zesummeschaffen an net ëm ganz perséinlech Usiichten.

D'Resultater vun der Enquête sinn der AG 2015 vun der EGMJ virgestallt ginn a sinn an dëser Brochure nozeliesen. Dëst selbstverständlech ouni Nimm vu Persounen oder Organisation.

Thérèse Michaelis, am Januar 2016



Allgemenges

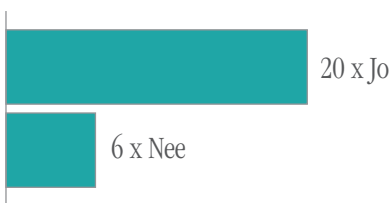
Kontext:

- Nodeem am Juli 2012 d'Träger vu JH d'Qualitätsstandarde vun hirer Aarbecht gemeinsam festgeluecht haten, huet sech d'Fro gestallt, wéi des Standarden am beschten ze erfëlle wieren.
- E wichtegen Aspekt ass, wéi de fest ugestallte Staff, de Comité an d'Träger ënnereneen dobäi behëlleflech kënne sinn.
- Dohier d'Iddi, eng Ëmfro zum momentane Stand ze maa-chen a sech op déi Kritäre ze baséieren, déi am Qualitätsmanagement-Handbuch opgezielt sinn.
- Zäit: Dezember 2014 bis Februar 2015
- Récklaf: 26 vun 31 Froebéi sinn zeréckkomm!
- Wien huet d'Froebéi ausgefëllt?
 - 14x een vun der asbl
 - 9x e puer vun der asbl
 - 3x de Responsabel vum JH

Ënnerscheeder tëscht den Äntwerte vu klengen a groussen Träger

- Den Ënnerscheid tëscht klengen a groussen Träger ass minimal, net signifikativ.
- E weist sech nure bei der administrativer Ënnerstëtzung.
- Duerfir keng sonner Grafiken fir kleng a grouss Träger.
- Als grouss Träger sinn, no Récksprooch mat dem Staff vun der Entente, Inter-Actions, Anne asbl, Croix-Rouge an Arcus ugekuckt ginn.

1. Bekannten Offerte: Ënnerstëtzung bei der interner Kommunikatioun



2. Bekannten Offerte: Ënnerstëtzung bei der externer Kommunikatioun



3. Bekannten Offerte: Ënnerstëtzung bei der Budgets- a Gesamtverantwortung



4. Bekannten Offerte: Ënnerstëtzung
a Berodung bei der allgemenger
Féierungsaarbecht



5. Bekannten Offerte: Ënnerstëtzung
a Berodung bei der allgemenger
Personalgestioun



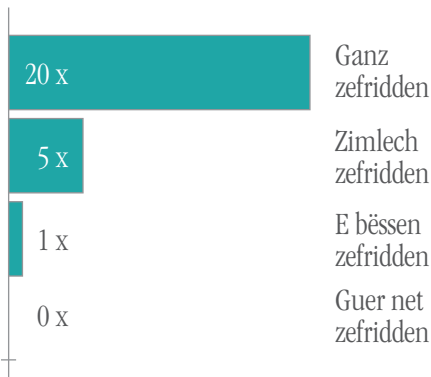
6. Bekannten Offerte: Ënnerstëtzung
am Beräich vun der Selbstevaluatioun
an der allgemenger Evaluatioun



1.1 D'Informatiounen déi vun der Entente un hir Memberen erausgi ginn kommen un



1.2 Zefriddenheet mat der interner Kommunikatioun



1.3 Firwat sidd Dir zefridde respektiv net zefridde mat der interner Kommunikatioun vun der EGMJ?

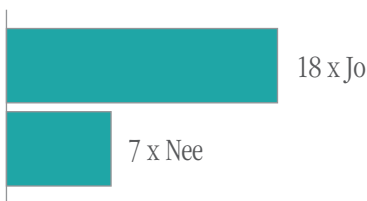
- «e bëssi zefridden» well: ass ze vill, «weniger ist mehr»
- Déi meescht (18x) Äntwerte sinn am Stil:
 - fonctionne bien,
 - rapide,
 - Ech fannen d'Rapporten détailléiert an trotzdem iwwersiichtlech,
 - D'Informatiounen komme relativ schnell, zäitlech a komplett un.



1.4 Wéi kéint des intern Kommunikatioun vun der EGMJ verbessert ginn?

- eng Newsletter mat kuerzen Infoen wier vläicht gutt – Austausch ënner eis géif esou och besser goen (Manifestatiounen, Projets,..)
- Sur le site EGMJ un espace internet réservé aux membres. Communication plus large des possibilités dans des programmes de collaboration européens ou nationaux (sources de financement).
- En interne Verdeelersystem fir Informatiounen per E-mail (z. Bsp. format PDF).
- Méi kuerz Beschriewung am Email, Detailer (thematesch «gebündelt») an den Annoncen. Email «kuerz a knackeg».
- De «Betreff» vum Courier (Emailen) misst erkenne loossen wien a wat den Inhalt betrëfft. Z. Bsp. Verschidden «Dossieren/Gruppen» maache fir de Courier.
- ...

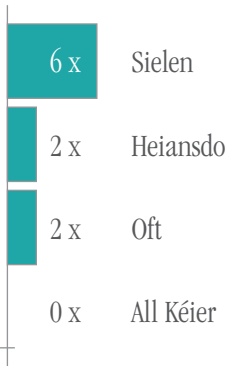
1.5 Ënnerstëtzung an Usproch geholl fir eegen Informatiounen un aner Membere weider ze ginn



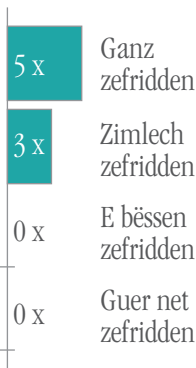
1.6 Firwat hutt Dir bis elo keng Ënnerstëtzung vun der EGMJ an Usproch geholl fir eegen Informatiounen un déi aner Membere vun der EGMJ weider ze ginn?

- Déi meescht (18x) Äntwerte sinn am Stil:
 - Mir hunn et nach net gebraucht. Mir wossten net, dass dat méiglech wär.
 - Bis elo war nach kee Bedarf resp. vläit och kee richtegt «Bewosstsinn», dass dat méiglech ass.

1.7 Heefegkeet wou Ënnerstëtzung an Usproch geholl ginn ass fir eegen Informatiounen un aner Membere weider ze ginn



1.8 Zefriddenheet mat der Ënnerstëtzung fir eegen Informatiounen un aner Membere weider ze ginn

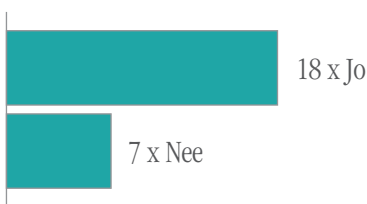


1.9 Firwat sidd Dir zefridde, respektiv net zefridde mat der Ënnerstëtzung vun der EGMJ fir eegen Informatiounen un déi aner Membere vun der EGMJ weider ze ginn?

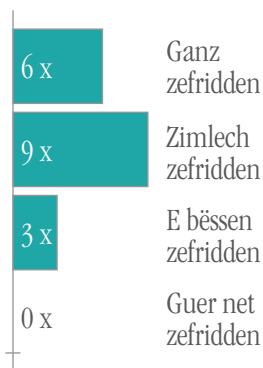
- Les éducateurs sur place ne sont pas tous assez motivés pour transmettre leurs info à l'EGMJ. Farde d'info (Info-Mappe) qui est envoyée une fois par mois à une date fixe à toutes les asbl et tous les gestionnaires. Envoi d'info par facebook comme la majorité des maisons sont dessus.
- Et misst eventuell ëmmer an enger kloer erkennbarer Form passéiere, z. Bsp. eng «Newsletter» mat Info vun den Träger fir Träger,...
- Mat enger Aart elektroneschem Virdrock wouopper dat eenzelt JH/Comité kéint seng Info(en) a Kuerzform festhalen an dann per Mausclick verschécken.



2.1 Kenne vun der externer Kommunikatiounsaarbecht



2.2 Zefriddenheet mat der externer Kommunikatiounsaarbecht



2.3 Firwat sidd Dir zefridde respektiv net zefridde mat der externer Kommunikatiounsaarbecht vun der EGMJ?

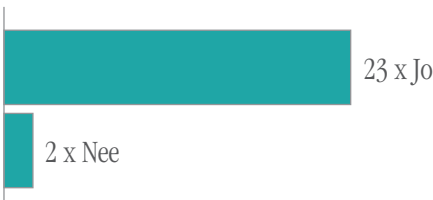
E puer Beispiller:

- Well ech mengen dass eis Interessen als ASBL gutt vertruede ginn. (3x)
- Well d'EGMJ op ville Plazen, Foren, Institutionen entretemps vertrueden ass. D.h. d'EGMJ huet et fäerdeg bruecht en unerkannten Gesprächspartner ze ginn.
- D'Broschüren sinn gutt gemaach. Alles ass gutt. (6x)
- D'öffentlech Kommunikatioun a Representatioun ass «just» un der Persoun vum Simone festgemaach.
- Z. Bsp. bei der Porte Ouverte: Ausser dëst Joer, si mir déi Joere virdrun als Mediepartner vergiess ginn oder just op eist Drängen hinn ass reagiert ginn.
- Mir kruten näischt dovun mat. (!?)

2.4 Wéi kéint déi extern Kommunikatiouns- aarbecht vun der EGMJ verbessert ginn?

- D'Sprooch kéint méi einfach a fir all Mënsch accessibel sinn.
- Méi an d'Presse goen.
- Mat méi Presse kommunizéieren. (ma wie liest déi dann nach haut? :-)
- Duerch Graffiti steet der EGMJ ee Kommunikatiounskanal zur Verfügung, dee seele genotzt gëtt z.B. Ennerstëtzung beim Info Label (-> regelméisseg Interviewen, Obruff JM fir Sendung...).
- Eventuell Fachberichter zu oppener Jugendarbecht an d'Gemengebliedercher schreiwen.
- Eventuell kéint nach méi Lobbyaarbecht gemaach ginn, fir eng besser Unerkennung vun de Jugendhaiser, souwuel bei private Leit wéi bei öffentlechen Institutiounen (SPOS, Lycéeën, Internater...).

2.5 Ennerstëtzung an Usproch geholl fir extern Kommunikatiounsaarbecht

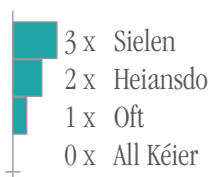


2.6 Firwat hutt Dir bis elo keng Ennerstëtzung vun der EGMJ fir Är extern Kommunikatiouns- aarbecht an Usproch geholl?

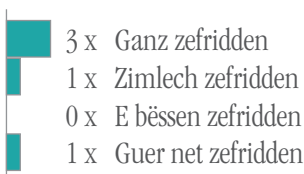
- Eng kloer Offer misst gemaach ginn, well mir net wësse wat ugebuede gëtt!
- Mir kennen déi Offer nach net, wieren awer u méi Info interesséiert.
- Net dru geduecht.
- Well ech dat nach net wosst. Mech net genuch iwwert EGMJ informéiert.
- «Mir hunn se net gebraucht.» (12x)



2.7 Heefegkeet wou Ënnerstëtzung an Usproch geholl ginn ass fir extern Kommunikatiounsaarbecht



2.8 Zefriddenheet mat der Ënnerstëtzung fir extern Kommunikatiounsaarbecht



2.9 Firwat sidd Dir zefridde, respektiv net zefridde mat der Ënnerstëtzung déi Dir vun der EGMJ fir Är extern Kommunikatiounsaarbecht kritt hutt?

- Guer net zefridden: Well een d'Informatioun net huet.

2.10 Wéi kéint d'Ënnerstëtzung vun der EGMJ fir Är extern Kommunikatiounsaarbecht verbessert ginn?

2 Zorten Äntwerten:

- 1) D'Entente kéint eis erkläre kommen, wat si an deem Punkt fir eis ka maachen
 - Méi Informatiounen driwwer kréien. Sech selwer méi dofir interesséieren.
- 2) Eng Zesummenaarbecht fir z. Bsp. e gemeinsamen Agenda ze publizéiere wou een och kleng Saache ka Kommunikéieren, an der geschriwwener Presse, Internet...
 - Internetsäit fir déi Jonk. – Löscht vun den JH (interaktiv Kaart) – Event Agenda
 - Duerch d'Ausschaffe vun engem Modèle unique fir Aktivitéiten unzekënnegen. Unique, awer upassungsfäeg op de lokale Kontext.

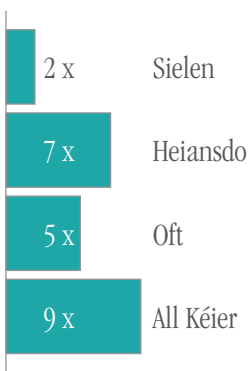
3.1 Ënnerstëtzung an Usproch geholl fir d'Budgets- a Gesamtverantwortung



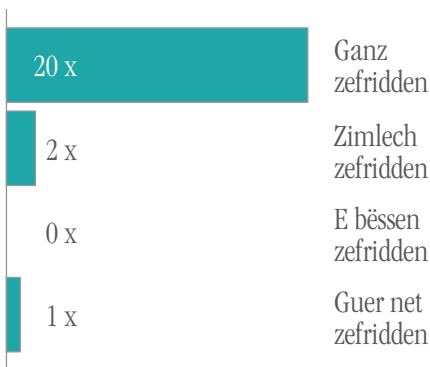
3.2 Firwat hutt Dir bis elo keng Ënnerstëtzung vun der EGMJ fir d'Budgets- a Gesamtverantwortung an Usproch geholl?

■ Groussen Träger, eege Kompetenzen.

3.3 Heefegkeet wou Ënnerstëtzung an Usproch geholl ginn ass fir d'Budgets- a Gesamtverantwortung



3.4 Zefriddenheet mat der Ënnerstëtzung fir d'Budgets- a Gesamtverantwortung



3.5 Firwat sidd Dir zefridden, respektiv net zefridde mat der Ënnerstëtzung déi Dir vun der EGMJ fir d'Budgets- a Gesamtverantwortung kritt hutt?

- Et klappt alles 1A. Personal ass super. (esou ongeféier 16x ausgedréckt)

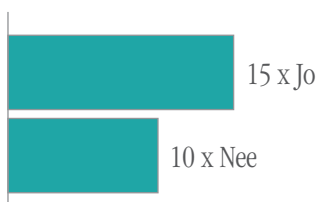
Schwierig:

- Ass nach en héije Kontrollpand do, dass alles richteg gebucht an zougerechent ass.
- Wa Personalwiessel ass, da brauch een eng professionaliséiert Hëllef fir dës Froen.

3.6 Wéi kéint d'Ënnerstëtzung vun der EGMJ fir d'Budgets- a Gesamtverantwortung verbessert ginn?

- Misst d'Entente net och eng Ënnerstëtzung ginn bei der Conformitéit vu rechtlechen Ufuerderungen? (z. Bsp. Register, travailler désigné)
- Publier une sorte d'échéance (agenda du gestionnaire) qui indique quand il faut faire quoi pendant l'entrée.
- Op ärem Site kéinte jo wichteg Datume stoen, déi Gestionnaire sollen anhalen, Info iwwert Assurancë, wichteg Kommunikatiounen déi ee muss wësse fir d'Gestioun vun enger MJ, net nëmme Personalfroen.
- Andeem d'Entente Positioun um Ministère am Numm vun den ASBL'en hält (z. Bsp. kee prov. Budget = simpl. Adm.)

4.1 Ënnerstëtzung an Usproch geholl fir déi allgemeng Féierungsarbeit



4.2. Firwat hutt Dir bis elo keng Ënnerstëtzung vun der EGMJ fir di allgemeng Féierungsarbeit an Usproch geholl?

- Déi 10x Jo sinn nëmme kleng Asblen en
- Déi aner:
 - Kee Besoin, eege Ressourcen

4.3 Heefegkeet wou Ënnerstëtzung an Usproch geholl ginn ass fir déi allgemeng Féierungsarbeit



4.4 Zefriddenheet mat der Ënnerstëtzung fir déi allgemeng Féierungsaarbecht

4 x	Ganz zefridden
6 x	Zimlech zefridden
0 x	E bëssen zefridden
0 x	Guer net zefridden

4.5 Firwat sidd Dir zefridde respektiv net zefridde mat der Ënnerstëtzung déi Dir vun der EGMJ fir déi allgemeng Féierungsaarbecht kriitt hutt?

- Interessant Formatiounen, wouduerch interessant Synergie kënnen entstoen.
- Nei Iddien, Mataarbechter-Gespräicher, Coaching, Zilsetzung, asw. Mir hu villes konnten opschaffen, ier et ze spët war.

4.6 Wéi kéint d'Ënnerstëtzung vun der EGMJ fir déi allgemeng Féierungsaarbecht verbessert ginn?

- Formatioune wat de juristesche Volet ugeet ubidden: Droit du travail / CCT-SAS / Congé / Licenciement / Reclassement / etc.
- La formation pour les gestionnaires est déjà une bonne piste, éventuellement élargir au niveau des sujets. Peut-être trouver une forme mixte: conférence + «mini-formation» comment mettre directement en place dans la maison le sujet du conférencier.
- Duerch «Mataarbechter-Gespräicher» wou den EGMJ Vertrieeder kéint Hëllefstellung leeschten. Am Sënn vun Opweises vu méi grouse Kontexter.
- Méi Austausch tëschent netprofessionellen Träger.

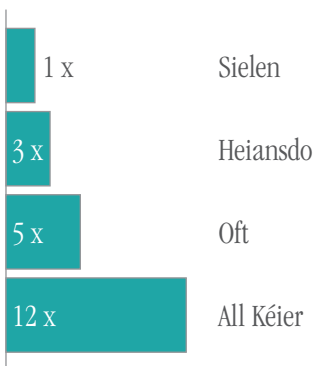
5.1 Ënnerstëtzung an Usproch geholl fir déi allgemeng Personalgestioun



5.2 Firwat hutt Dir bis elo keng Ënnerstëtzung vun der EGMJ fir déi allgemeng Personalgestioun an Usproch geholl?

■ Kee Besoin (3 grouss an 3 kleng asbl en)

5.3 Heefegkeet wou Ënnerstëtzung an Usproch geholl ginn ass fir déi allgemeng Personalgestioun



5.4 Zefriddenheet mat der Ënnerstëtzung fir déi allgemeng Personalgestioun



5.5 Firwat sidd Dir zefridden, respektiv net zefridde mat der Ënnerstëtzung déi Dir vun der EGMJ fir déi allgemeng Personalgestioun kritt hutt?

■ Meeschtens (17x) esou:

Et ass näischt aussetzen! Kompetent a frëndlech Equipe, absolut motivéiert nach derbäi.

■ 2x éischer esou:

An der Regel sinn déi Informatiounen ganz prezis an hunn eis weidergeholfen an wéinege Fäll war et net esou.

5.6 Wéi kéint d'Ënnerstëtzung vun der EGMJ fir déi allgemeng Personalgestioun verbessert ginn?

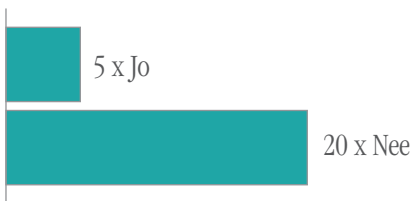
■ Formatiounen ubidden, esou datt mir méi selbstänneg handele kënnen

■ Formation „comment embaucher“ pour les gestionnaires.

■ Et wär ze erwägen datt een an bestëmmten Froen op een juristesche Bäistand zeréckgräife kéint.

■ E Logo vum Jugendhaus um Gehaltsziedel.

6.1 Ënnerstëtzung an Usproch geholl fir d'Selbstevaluatioun an allgemeng Evaluatioun



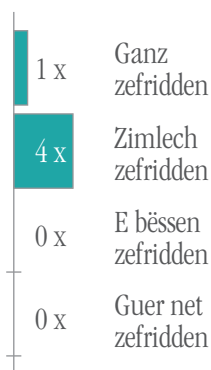
6.2. Firwat hutt Dir bis elo keng Ënnerstëtzung vun der EGMJ fir d'Selbstevaluatioun an allgemeng Evaluatioun an Usproch geholl?

- Ressources internes suffisantes. (8x)
 - War net bekannt (1x)
- Soe bal all: se maachen dat intern oder mat Hëllef vu baussen (SNJ)

6.3 Heefegkeet wou Ënnerstëtzung an Usproch geholl ginn ass fir d'Selbstevaluatioun an allgemeng Evaluatioun



6.4 Zefriddenheet mat der Ënnerstëtzung fir d'Selbstevaluatioun an allgemeng Evaluatioun



6.5 Firwat sidd Dir zefridde respektiv net zefridde mat der Ënnerstëtzung déi Dir vun der EGMJ fir d'Selbstevaluatioun an allgemeng Evaluatioun kritt hutt?

- D'Ziler konnten erreecht ginn.

6.6 Wéi kinnt d'Ënnerstëtzung vun der EGMJ fir d'Selbstevaluatioun an allgemeng Evaluatioun verbessert ginn?

- Beaucoup dépend des agents régionaux-inspecteurs annoncés. Il faudrait que l'EGMJ reste en contact avec le ministère et le SNJ quand les tâches de ceux-ci seront définies, respectivement exiger un échange sur ces tâches.
- Et fällt eis näischt an, vläit well mir bis elo dëse Volet eleng gemeeschtert hunn. Op alle Fall wësse mer elo, datt mer iech kënnen froen wa mer Hëllef brauchen.
- Standardiséierten Questionnaire fir d'Evaluatioun vun den Besoine vun den Jonken + Aktivitéiten.
- Erfahrungsaustausch och ënnert Gestionnairen zu dëse Froen.
- Vertrieeder/Mataarbechter vun der EGMJ déi kënnen weisen, wat op dem Gebitt gefrot a gebueden gëtt.

Eventuell Wünsch an allgemeng Commentairen

- Merci fir äert Engagement, dir maacht eis d'Aarbecht an der ASBL méi liicht!
- Maacht weider esou
- Fannen är Versammlungen ëmmer ganz gutt organisiert, besonnesch och ären super Catering.
- Mir hunn d'Entente bis elo net sou an Usproch geholl, zum Deel wéinst eiser fréierer Personalstruktur. Dovier hunn ech bei ville Froen en ? gemaach, well ech näischt verbessere kann, wat ech net kennen. Mee daat kann an Zukunft jo änneren.
- Mir wëssen déi wäertvoll Aarbecht vun der Entente ze schätzen an hoffen och an Zukunft op eng gutt Zesummenaarbecht.

E ganz grouse MERCI

- un d'Träger all, datt der de laange Froebou ausgefëllt an och nach esou vill Iwwerleeunge geschriwwen hutt,
- dem klengen Aarbechtsgrupp vun dem Qualitéitszirkel fir säi Matdenken,
- dem Simone fir seng Ënnerstëtzung,
- der Stagiärin, Helena Amaral, fir d'Antippe vun den Äntwerten,
- a ganz besonnesch och menger Duechter fir hir fachlech Hëllef beim Design a bei der Auswäertung vun de Froebéi.