



## Konzept (C.A.G.)

# SERVICE BABYSITTING.LU

von Elisabeth Jeunesse

**Elisabeth Jeunesse – Anne asbl**

25, ZAC Klengbousbiertg  
Bâtiment A  
7795 Bissen  
T. 45 07 74 – 6040

[jeunesse@elisabeth.lu](mailto:jeunesse@elisabeth.lu)  
[www.elisabethjeunesse.lu](http://www.elisabethjeunesse.lu)

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>1. Einleitung (Kontext und Hintergrund)</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Beschreibung der Internetplattform Babysitting.lu</b> .....	<b>4</b>
2.1. Registrierung/Profilerstellung und Validierung .....	5
2.2. Funktionen der Internetplattform Babysitting.lu.....	6
<b>3. Ziele, Prioritäten und Schwerpunkte</b> .....	<b>11</b>
3.1. Eltern/Erziehungsberechtigte .....	11
3.2. Jugendliche.....	11
3.3. Weiterbildungen, Informationsveranstaltungen und Workshops .....	12
<b>4. Akteure und ihre Rollen</b> .....	<b>13</b>
4.1. Eltern/Erziehungsberechtigte .....	14
4.2. Babysitter:innen .....	14
4.3. Partner .....	16
4.4. „Pool Formateurs“ / Weiterbildung der Formateurs.....	19
4.5. Rolle der Koordinationsstelle – Elisabeth Jeunesse .....	20
<b>5. Qualitätsmanagement, Überprüfung und Risikomanagement</b> .....	<b>22</b>
5.1. Das PDCA-Modell besteht aus vier Phasen: .....	22
5.2. Überprüfung der Plattformnutzung .....	24
5.3. Feedbackmanagement.....	24
5.4. Weiterentwicklung der Internetplattform .....	26
5.5. Überprüfung und Weiterentwicklung der Formationsangebote .....	27
5.6. Partnerschaften und das „Babysitting.lu Partner-Label“ .....	28
5.8. Risikomanagement.....	28
<b>6. Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit</b> .....	<b>30</b>
6.1. Veranstaltungen und Workshops.....	30
6.2. Strategische Pressearbeit.....	31
6.3. Zusammenfassung der Ziele.....	31
<b>7. Zeitplan (bisherige Umsetzung) und Vision</b> .....	<b>32</b>

## 1. Einleitung (Kontext und Hintergrund)

Babysitting.lu ist ein zertifizierter Service, der hauptsächlich als nationale Vermittlungsplattform für Jugendliche und Eltern/Erziehungsberechtigte sowie die beteiligten Babysitting.lu Partner fungiert. Babysitting.lu ist eine kostenfreie Online-Plattform, über die Eltern/Erziehungsberechtigte und Jugendliche, die an einer Babysitter-Fortbildung teilgenommen haben, in Kontakt treten können. Durch die Charta von Babysitting.lu und den beiliegenden Anhängen wird Klarheit über Rechte und Pflichten im Rahmen des Babysittings sowie eine faire Vereinbarungsbasis zwischen Eltern/Erziehungsberechtigte und Babysitter:innen geschaffen.

Das Ziel des Angebots ist es, Jugendlichen einerseits zu ermöglichen, eigenständig ihr erstes Geld zu verdienen, Erfahrungen zu sammeln und Eltern/Erziehungsberechtigten andererseits die Suche nach einer verlässlichen Betreuung für ihre Kinder zu vereinfachen. Darüber hinaus können sich die Jugendlichen auf der Internetplattform über die aktuellen Babysitting-Schulungen in Luxemburg informieren. Die kostenlose und interaktive Plattform [www.babysitting.lu](http://www.babysitting.lu) wird, in Kooperation mit den mitwirkenden Gemeinden und den lokalen Jugenddiensten (Träger des „Babysitting.lu Partner-Label“), von Elisabeth Jeunesse koordiniert.

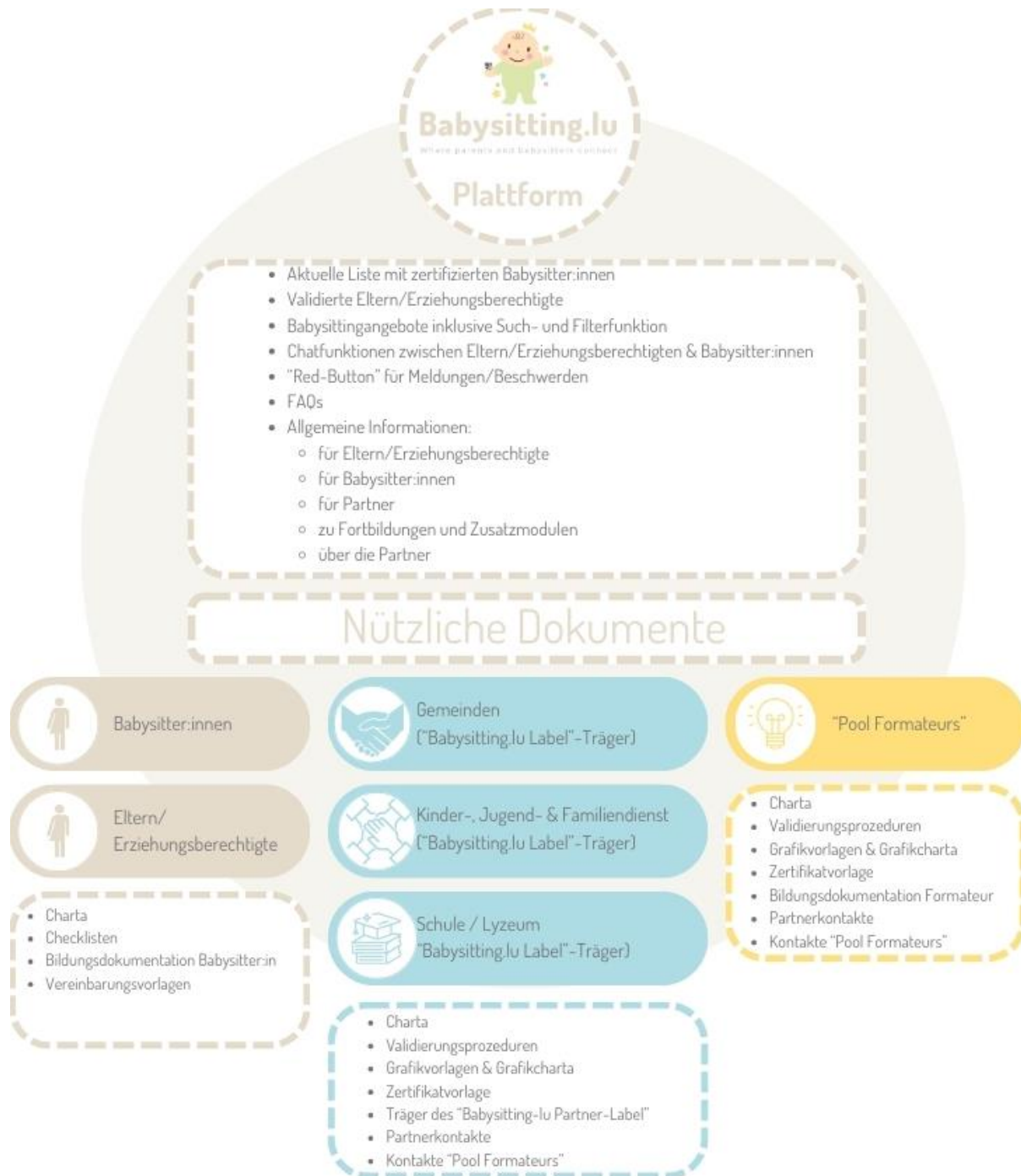
Elisabeth Jeunesse ist für die Koordination des vielfältigen Angebots von Babysitting.lu zuständig, das von verschiedenen Akteuren (Partnern und Ministère de l'Éducation Nationale de l'Enfance et de la Jeunesse - MENJE) mitgestaltet und von unterschiedlichen Zielgruppen (Partnern, Eltern/Erziehungsberechtigten, Jugendlichen) genutzt wird. In diesem Dokument werden die spezifischen Arbeitsbereiche präsentiert, um einen Überblick zu ermöglichen. Der gesamte Bereich von Elisabeth Jeunesse und somit auch der Service Babysitting.lu orientieren sich an den Leitlinien des nationalen Rahmenplans der non-formalen Bildung<sup>[1]</sup>, den Grundsätzen der Bientraitance<sup>[2]</sup> und dem Leitbild von Elisabeth<sup>[3]</sup>. Die Mitarbeitenden vom Service Babysitting.lu leben in der täglichen Arbeit, in der Kooperation mit anderen Partnern und beim Abhalten von Babysitting-Formationen, die grundlegenden Prinzipien und Leitgedanken vor. Eine transparente und wertschätzende Zusammenarbeit mit diversen Partnern und Akteuren ist grundlegend für dieses innovative und für die Nutzer:innen kostenfreie Projekt.

Babysitting.lu verfolgt einen ganzheitlichen Partnerschaftsansatz mit den Gemeinden und lokalen Kinder-, Jugend- und Familiendiensten, um die Vision zu verwirklichen, in den nächsten Jahren eine flächendeckende Versorgung in ganz Luxemburg zu erreichen. Es soll gewährleistet werden, dass Eltern/Erziehungsberechtigte in jeder Region Zugang zu qualitativ hochwertigen Babysitting-Services haben. Die Kooperation mit lokalen Partnern soll weiter intensiviert werden, um das Netzwerk von Babysitting.lu zu vergrößern und die Reichweite zu maximieren.

Die langfristige Zielsetzung für Babysitting.lu ist, die Internetplattform zu einer unverzichtbaren Ressource für Eltern/Erziehungsberechtigte und Babysitter:innen in ganz Luxemburg zu entwickeln, die auf Vertrauen, Zuverlässigkeit und lokale Unterstützung der Gemeinden beruht. Durch das Erhalten des „Babysitting.lu Partner-Label“ (s. Anhang „Babysitting.lu Partner-Label“), bekommt die Zusammenarbeit und Unterstützung der Gemeinden einen besonderen Stellenwert.

Durch eine Konvention mit dem MENJE konnte eine Vollzeit-Stelle geschaffen werden, um eine:n Sozialpädagog:in zu beschäftigen, der/die sich hauptsächlich Babysitting.lu widmet. Die Leitung und die Erledigung aller Projektmanagement-Aufgaben obliegt dieser Person. Eine effiziente Planung, Umsetzung und Kontrolle von Babysitting.lu sollen sicherstellen, die Qualität des Service und die sozialpädagogischen Aspekte zu sichern und die Ziele des Projekts erfolgreich zu erreichen. (s. Details in Punkt 5. Qualitätsmanagement)

## 2. Beschreibung der Internetplattform Babysitting.lu



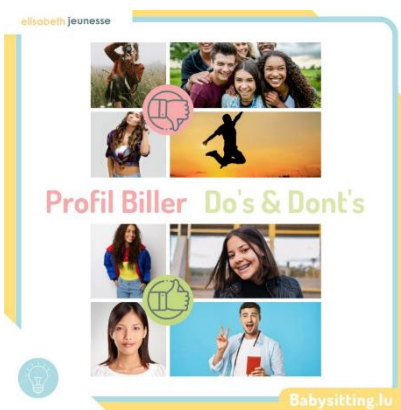
Babysitting.lu bietet eine intuitive Gestaltung, eine klare Navigation und deutliche Handlungsaufforderungen. Diese Elemente machen die Internetplattform benutzerfreundlich, welches ein wichtiger Faktor für die Zufriedenheit der Nutzer:innen, die Interaktion zwischen den Nutzer:innen und somit den Erfolg und die Nutzung der Internetplattform ist.

## 2.1. REGISTRIERUNG/PROFILERSTELLUNG UND VALIDIERUNG

Im folgenden Kapitel werden die Nutzerregistrierungen, Profilerstellungen und Validierungen kurz erklärt. Die ausführlichen Rollen und Aufgaben sind unter dem Kapitel 4 zusammengefasst.

### 2.1.1. BABYSITTER:INNEN

Wer eine Babysitter-Ausbildung absolviert hat, kann sich kostenlos auf Babysitting.lu registrieren. Für die Erstellung eines persönlichen Profils auf der Plattform müssen Angaben wie Name, Kontaktdaten sowie eventuelle Qualifikationen und Referenzen gemacht werden. Außerdem können ein Profilfoto hochgeladen und weitere Informationen über sich selbst hinzugefügt werden, die für die Eltern/Erziehungsberechtigten interessant sein könnten.



Da die Qualität der Profilfotos der jungen Menschen oft zu wünschen übrig lässt, wurden gemeinsam mit den Partnern die Do's & Don'ts bei Profilbildern erarbeitet, um das bestmögliche Matching von Babysitter:innen und Eltern/Erziehungsberechtigten zu fördern und nicht durch ein ungeeignetes Profilfoto die Chancen auf ein Engagement zu mindern.

Zudem müssen die Babysitter:innen ein gültiges Zertifikat (entsprechend den Richtlinien der Babysitting.lu-Charta) hochladen.

Nachdem ein:e Babysitter:in sein/ihr Profil fertiggestellt hat, wird es einem festgelegten Validierungsprozess unterzogen, um die Richtigkeit und Verlässlichkeit der angegebenen Daten sowie des hochgeladenen Zertifikats zu überprüfen. Dieser Validierungsprozess umfasst:

- Persönliche Informationsangaben und Kontaktdaten
- Überprüfung eines gültigen Babysitter-Zertifikats
- Überprüfung der Profilbildnormen (gemäß Babysitting.lu-Charta)

### 2.1.2. ELTERN/ERZIEHUNGSBERECHTIGTE

Eltern/Erziehungsberechtigte, welche über die Internetplattform eine vertrauenswürdige Betreuung für Ihr(e) Kind(er) finden wollen, haben die Möglichkeit kostenlos ein persönliches Profil auf Babysitting.lu zu erstellen. Sie werden aufgefordert persönliche Informationen wie ihren Namen, ihre Kontaktdaten und die Anzahl der Kinder inklusive deren Geburtsdaten anzugeben. Anschließend sind sie verpflichtet eine, von der Gemeinde oder von myguichet.lu ausgestellte, ausführliche Wohnsitzbescheinigung (Certificat de résidence élargi) hochzuladen, um die Richtigkeit der eingetragenen Informationen zu bestätigen.

Nachdem Eltern/Erziehungsberechtigte ihr Profil erstellt haben, werden die hochgeladenen Dokumente mit den Profilangaben des/der Nutzer:in auf Babysitting.lu überprüft. Dieser Prozess stellt sicher, dass die bereitgestellten Informationen korrekt und vertrauenswürdig sind und mit den Angaben auf der Wohnsitzbescheinigung übereinstimmen.

Eine einfache und unkomplizierte Profilerstellung und Validierung auf Babysitting.lu sichert eine barrierefreie Zugänglichkeit der bereitgestellten Dienstleistungen.

Der gesicherte Validierungsprozess durch einen Babysitting.lu-Partner unterstützt einen bestimmten Qualitätsstandard. Dies trägt insgesamt zu einer positiven Nutzererfahrung, einer besseren Reputation, Glaubwürdigkeit und Attraktivität von Babysitting.lu bei. Des Weiteren können somit potenzielle Risiken und Bedenken in Zusammenhang mit der Nutzung der Plattform minimiert werden, was die Sicherheit für alle Beteiligten erhöht.

### 2.1.3. PARTNER

---

Jeder, am „Babysitting.lu Partner-Label“ interessierte Partner, wird von der Partnerversammlung über eine Aufnahme-prozedur als vollwertiges Mitglied aufgenommen. Diese Aufnahme-prozedur sieht folgendermaßen aus:

- Die Koordinationsstelle informiert die aktuellen Partner über das Interesse einer neuen Gemeinde oder eines neuen Dienstes (Tagesordnung Partnerversammlung)
- In der Partnerversammlung wird der interessierte potenzielle Partner durch eine Mehrheitsabstimmung angenommen

Sobald der neue Partner akzeptiert wurde:

- Die Koordinationsstelle und ein(e) Ansprechpartner:in des neuen Partners verabreden sich zu einem Onboardingtreffen
- Ein Partnerkonto für Babysitting.lu wird eingerichtet
- Die Abläufe werden dargelegt
- Die Nutzung der Webseite wird gezeigt
- Einblicke in das Qualitätsmanagement von Babysitting.lu werden vermittelt
- Eine Kooperationsvereinbarung wird unterschrieben

Ab diesem Moment kann der neue Partner lokale Nutzer:innen (Eltern/Erziehungsberechtigte und Babysitter:innen) auf der Internetplattform überprüfen und anschließend validieren. Jeder Partner des Service Babysitting.lu verpflichtet sich, die gemeinsam erarbeiteten Rahmenbedingungen und Richtlinien umzusetzen.

## 2.2. FUNKTIONEN DER INTERNETPLATTFORM BABYSITTING.LU

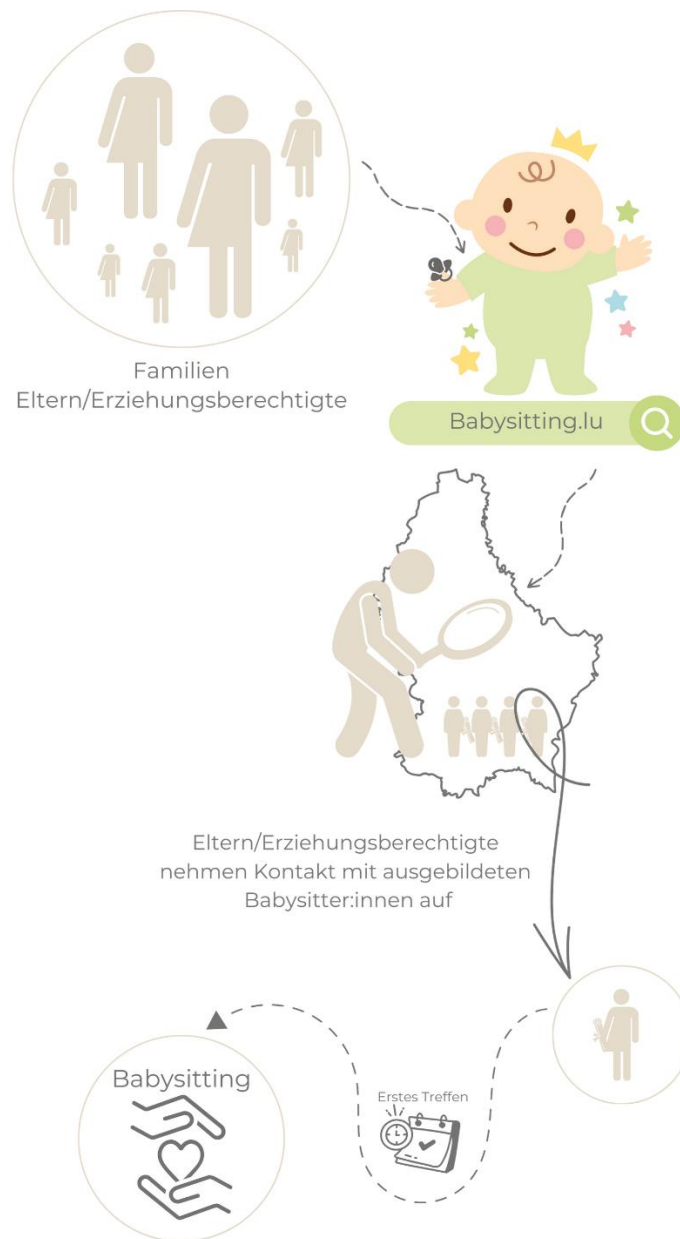
Babysitting.lu bietet ein ausgereiftes System, um wirksame Verbindungen zwischen Eltern/Erziehungsberechtigten und Babysitter:innen herzustellen. Die Plattform unterstützt dabei, Profile sorgfältig zu erstellen und zu überprüfen, um die Bedürfnisse der Eltern/Erziehungsberechtigten mit den Fähigkeiten und Verfügbarkeiten der Babysitter:innen abzugleichen. Durch integrierte Chatfunktionen wird eine sichere Kommunikation gewährleistet, während ein erforderlicher Vorlauf von mindestens einer Woche vor dem Babysitting-Termin das Kennenlernen erleichtert. Darüber hinaus bietet Babysitting.lu Informationsressourcen und Checklisten, um die Vorbereitung und Durchführung des Babysittings zu unterstützen.

### 2.2.1. SUCHEN UND FINDEN („MATCHING“)

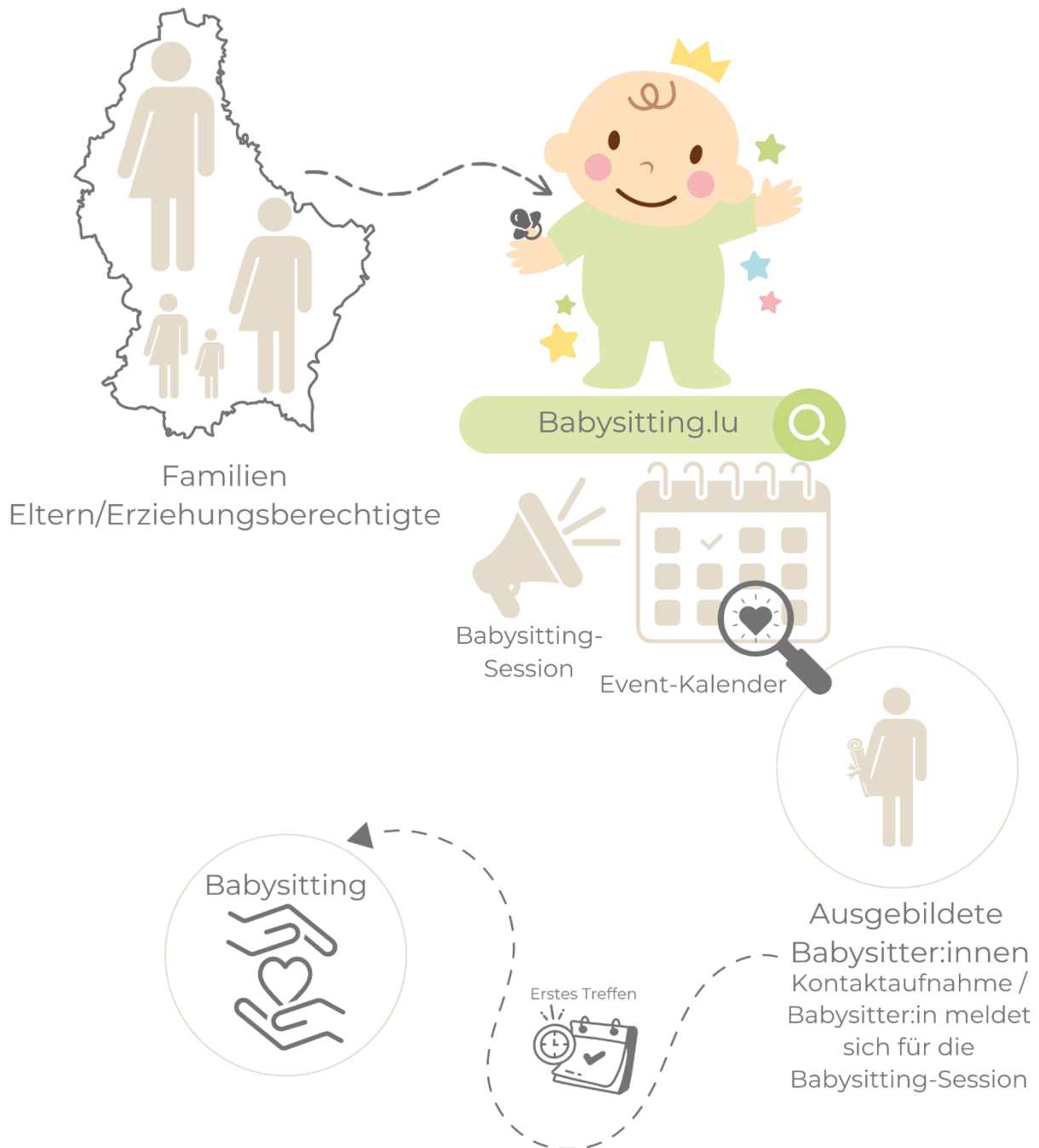
Eine sorgfältige Erstellung und Überprüfung von Profilen ermöglichen es den Nutzer:innen von Babysitting.lu, effektive Matches zwischen den Bedürfnissen der Eltern/Erziehungsberechtigten und den Erfahrungen, Fähigkeiten und Disponibilität der Babysitter:innen herzustellen.

Die Internetplattform ermöglicht den Eltern/Erziehungsberechtigten eine Babysittingssession im Event-Kalender zu veröffentlichen, damit verfügbare Babysitter:innen sich für das Babysitting bei den Eltern/Erziehungsberechtigten melden können. Mit einer integrierten Chatfunktion ermöglicht Babysitting.lu eine einfache und geschützte Kommunikation zwischen Babysitter:innen und Eltern/Erziehungsberechtigten.

Dies Funktion ist nur möglich, wenn ein Zeitrahmen von mindestens 7 Wochentagen vor der Babysitting-Session eingehalten wird, um ein erstes Treffen in Form eines Kennenlernermins zu ermöglichen.



Eine weitere Option der Plattform besteht darin, dass Eltern/Erziehungsberechtigte sich die Profile der verfügbaren Babysitter:innen ansehen können. Bei Interesse an einem/einer Babysitter:in kann anschließend eine Kontaktaufnahme anhand der Chatfunktion eingeleitet und ein erstes Treffen vereinbart werden. Eine Option schliesst die andere nicht aus, das heisst die Eltern/Erziehungsberechtigten haben die Wahl ob sie Beide oder nur eine der beiden Optionen verwenden.



### 2.2.2. VERÖFFENTLICHUNG DER WEITERBILDUNGSANGEBOTE

---

Publikationen von Weiterbildungen werden auf Babysitting.lu und in den sozialen Medien (wie z.B. Facebook oder Instagram) veröffentlicht, um Babysitter:innen und Eltern/Erziehungsberechtigte darüber zu informieren. Diese Weiterbildungsangebote werden attraktiv und übersichtlich dargestellt, um die professionelle Entwicklung der Babysitter:innen zu fördern und Eltern/Erziehungsberechtigten Vertrauen zu vermitteln. Die Interessenten werden über einen Direktlink zur Anmeldung weitergeleitet.

### 2.2.3. SICHERHEITS- UND DATENSCHUTZRICHTLINIEN

---

Die Sicherheit der Daten ist sehr wichtig. Babysitting.lu folgt strengen Datenschutzrichtlinien und verfügt durch Elisabeth über eine:n ernannte:n Datenschutzbeauftragte:n (dpo@elisabeth.lu), der/die die Einhaltung dieser Richtlinien überwacht. Nutzer:innen können sich darauf verlassen, dass ihre Informationen sicher und gemäß den aktuellen Datenschutzstandards behandelt werden.

### 2.2.4. LEITFÄDEN UND CHECKLISTEN

---

Um den Nutzer:innen der Internetplattform in ihrer Funktion während dem Babysitting zu assistieren (Babysitter:innen und Eltern/Erziehungsberechtigte, sowie Formateure und Partner), bietet Babysitting.lu ausführliche Leitfäden (Charta), Checklisten und Bildungsdokumentationen an. Diese Ressourcen sind jederzeit zugänglich und bieten wertvolle Informationen und Richtlinien um das Babysitten so sicher und effektiv wie möglich zu gestalten.

### 2.2.5. BESCHWERDEMANAGEMENT

---

Als Betreiber von Babysitting.lu, ist es wichtig, dass Beschwerden und Notfallsituationen angemessen und effektiv behandelt werden und die Nutzer:innen der Plattform eine unkomplizierte Möglichkeit haben, Feedback mitzuteilen.

Die „Alert-Button“-Funktion auf der Plattform ermöglicht es Nutzer:innen, Feedback und Beschwerden einfach und ohne zeitlichen Aufwand zu kommunizieren. Dieses System sorgt für eine schnelle Bearbeitung von Anliegen und trägt zu einer sicheren und vertrauensvollen Umgebung für Babysitter:innen und Eltern/Erziehungsberechtigte bei. Alle Beschwerden werden gemäß der festgelegten Richtlinien seriös und professionell behandelt.

Das Ziel ist es, legitime Beschwerden zeitnah zu bearbeiten und Lösungen zu finden, die allen Beteiligten gerecht werden. Jede Beschwerde wird ernst genommen und professionell gehandhabt um Babysitter:innen und/oder die betreuten Kinder zu schützen.


Es ist jedoch wichtig, sich bewusst zu sein, dass es auch Grenzen gibt, wie mit Beschwerden umgegangen werden kann. Die in der Charta festgelegten Richtlinien und Handlungsanweisungen (Rechte und Pflichten), unter anderem für Notfallsituationen, gelten für alle Nutzer:innen der Plattform und dienen dazu, klare Anleitungen für den Umgang mit kritischen Situationen zu bieten.

Die oberste Priorität liegt darin, eine sichere und vertrauenswürdige Umgebung für alle Nutzer:innen der Internetplattform zu gewährleisten, offen für Feedback und kontinuierliche Verbesserung, um den Bedürfnissen und Anforderungen der Gemeinschaft gerecht zu werden.


## 2.2.6. FAQ (FREQUENTLY ASKED QUESTIONS) UND BENUTZERSUPPORT

Babysitting.lu hat einen FAQ-Bereich, der die gängigsten Fragen direkt beantwortet. Falls Nutzer:innen weitere Fragen haben, die im FAQ-Bereich nicht abgedeckt sind, können sie das Babysitting.lu-Team per E-Mail kontaktieren. Der FAQ-Bereich wird regelmäßig aktualisiert und erweitert, basierend auf den häufigsten Fragen. Das Ziel ist, eine klare und informative Ressource bereitzustellen, die allen Nutzer:innen hilft, die Internetplattform effektiv zu nutzen.

Die FAQ`s beinhalten zum Beispiel:



Fir d'Elteren    Fir d'Babysitter    Fir d'Partner

Aschreiwien    Log in    

**Babysitting.lu**  
Lëtzebuergesch a Franséisch

### Am meeschte gestallte Froen

- Wéini ass mäin Eltereprofil aktiv?
- Wéini leeft mäi Babysitter Profil aus/Wéini gött mäi Profil desaktivéiert?
- Kann ech mäin Eltereprofil desaktivéieren oder läschen?
- Wéi eng Profildotie sinn erlaabt (a wéi eng gi refuséiert)?
- Wat ass d'Funktoun "Chat"? / Kann ech als Elterendeel d'Babysitter kontakteieren?
- Wéi sichen ech no engem Babysitter?
- Wéi erstellen ech eng nei Babysitting-Session?
- Wat ass ee Kenneléiergespréich a firwat ass dat essenziell?
- Ginn et Tools oder Checklëschten fir Babysitter?
- Wat sinn d'Qualifikatioune vun de Babysitter ?
- Bezuelung vum Babysitter ?
- Zwecker (Versécherung an Haftung)
- Wat ass d'Charta vu Babysitting.lu?
- Wat ass d'Funktoun vum "Alarmknäppchen"?
- Kontakt an Ënnerstëtzung

### 3. Ziele, Prioritäten und Schwerpunkte

Der Service Babysitting.lu richtet sich mit seinen Angeboten an verschiedene Zielgruppen und bietet eine kreative Verbindung von Weiterbildungsangeboten, Jobchancen für Jugendliche und Entlastung der Eltern/Erziehungsberechtigten. Er wird vorwiegend von Jugendlichen als außerschulische/nebenberufliche Tätigkeit ausgeübt um Eltern/Erziehungsberechtigte zum Beispiel nach den Öffnungszeiten von Betreuungstrukturen und/oder am Abend oder Wochenende zu unterstützen. Babysitter:innen können keinesfalls die gängigen Betreuungsstrukturen wie Kindertagesstätten oder Maison Relais ersetzen, sie können aber durch ihre punktuelle Unterstützung einen wertvollen Pfeiler in der Organisation der Elter/Erziehungsberechtigten darstellen.

#### 3.1. ELTERN/ERZIEHUNGSBERECHTIGTE

Eine Zielgruppe des Service Babysitting.lu sind Eltern/Erziehungsberechtigte auf der Suche nach einem/einer vertrauenswürdigen Babysitter:in. Damit soll Eltern/Erziehungsberechtigten eine punktuelle Unterstützung in folgenden Bereichen und/oder Alltagssituationen geboten werden:

- **Arbeitsleben:** Erleichterung der Arbeitsanforderungen (z.B. Teilnahme an Meetings, Heimarbeit, Einhaltung von Arbeitszeiten usw.), sowie Anpassungsfähigkeit bei den Arbeitszeiten
- **Freizeitgestaltung:** Nachgehen von Interessen, Sport, sozialen Aktivitäten, Entspannung usw. zur Förderung der Selbstpflege, des Wohlbefindens und des Stressabbaus
- **Beziehungsqualität:** Gemeinsame Aktivitäten als Paar
- **Hausaufgabenbegleitung:** Unterstützung beim Bewältigen der Hausaufgaben
- **Alltagshilfe:** bei Zeitkritischen Situationen

Indem Eltern/Erziehungsberechtigte eine:n Babysitter:in engagieren, können sie in vielen Aspekten ihres Lebens entlastet werden und die Möglichkeit erhalten, ihre Zeit effektiver zu nutzen und ein ausgewogenes Familienleben zu führen. Dieser Aspekt kann sich in vielen Bereichen auf das Wohlbefinden des/der Kindes(er) sowie aller Beteiligten auswirken.

#### 3.2. JUGENDLICHE

Die Hauptzielgruppe des Service Babysitting.lu sind jedoch Jugendliche ab 15 Jahren. Als Jugendorganisation ist Elisabeth Jeunesse die ideale Anlaufstelle, um ein solches Angebot auf nationaler Ebene zu koordinieren und Jugendliche mit Eltern/Erziehungsberechtigten in Verbindung zu bringen.

Die Organisation von Fortbildungen bereitet die Jugendlichen für ihre Praxis als aktive(r) Babysitter:in vor. Diverse Bildungsdokumente und Praxismethoden werden den angehenden Babysitter:innen zur Verfügung gestellt, mit dem Ziel ein solides Fundament für eine qualifizierte Praxis zu schaffen. Zugleich sollen Eltern/Erziehungsberechtigte auf die Kompetenz und Professionalität der Jugendlichen vertrauen können, denn eine qualitativ hochwertige, liebevolle und einfühlsame Betreuung kann sehr positive Auswirkungen auf das/die Kind(er) haben.

### 3.3. WEITERBILDUNGEN, INFORMATIONSVERANSTALTUNGEN UND WORKSHOPS

Die Jugendlichen können ihre Kompetenzen erweitern und ihre Babysitting-Tätigkeit professionalisieren, indem sie an der Babysitting-Fortbildung teilnehmen. Die Ausbildungsstruktur (Inhalt der Babysitterformation, siehe Kapitel 4.2.1.) zielt darauf ab, eine umfangreiche Betreuung von Babys und Kindern zu gewährleisten.

Die Formation richtet sich an junge Teilnehmer:innen im Alter von 15 bis 29 Jahren und fokussiert auf die Vermittlung wesentlicher Kenntnisse in den Bereichen kindliche Entwicklung, effektive Kommunikationstechniken und das kleine ABC der ersten Hilfe. Durch eine ausgewogene Mischung aus theoretischen Grundlagen und praktischen Beispielen werden die Teilnehmer:innen auf ihre Rolle als Babysitter:in vorbereitet.

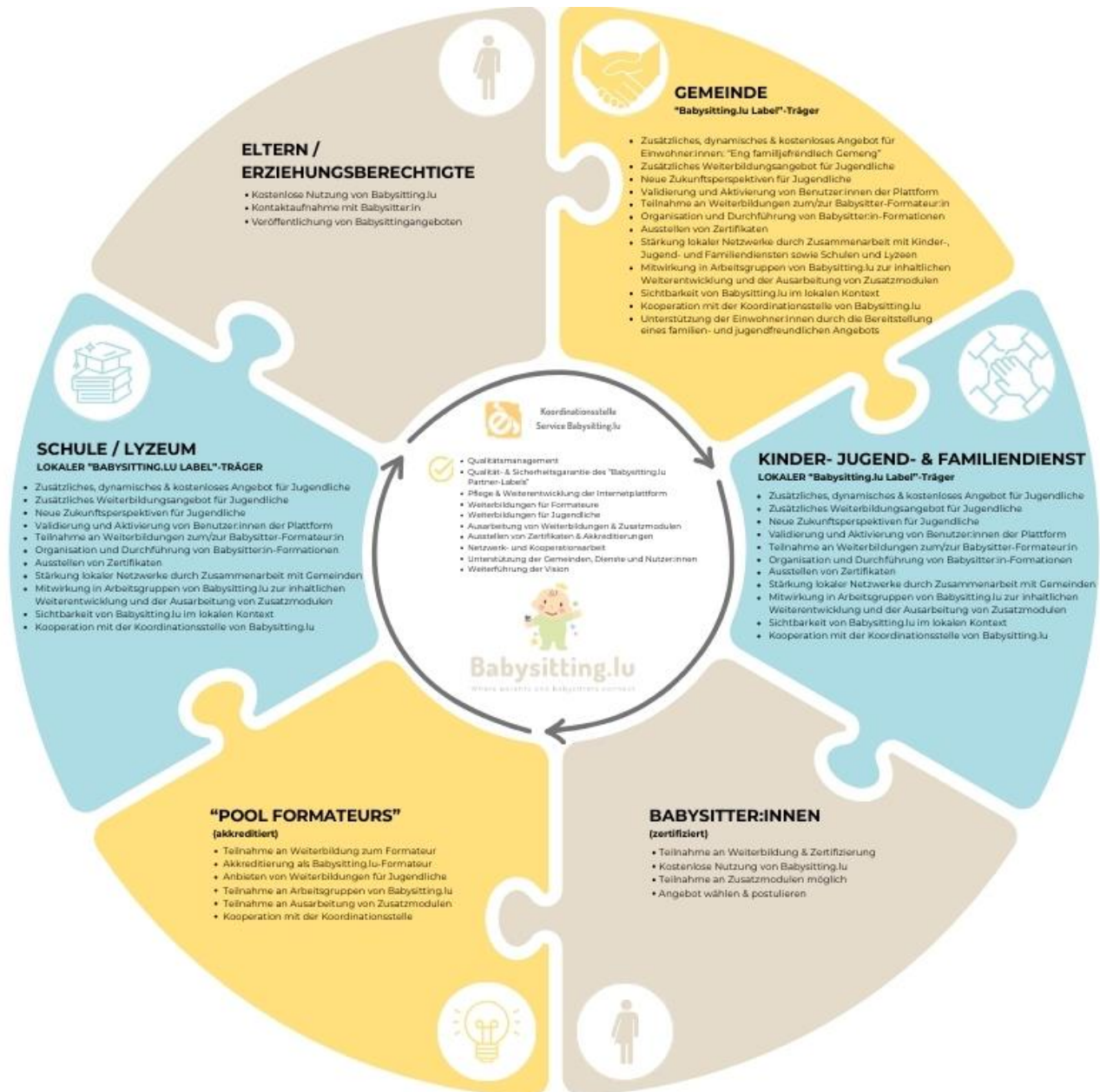
Die Teilnehmenden erhalten nach dem erfolgreichen Abschluss ein Zertifikat, das ihre Qualifikationen und ihr erworbenes Wissen in diesem Bereich bestätigt. Außerdem bekommen sie Zugang zur Online-Plattform Babysitting.lu, die als Vermittlungsagentur für geeignete Babysitting-Angebote dient.

Das Bildungsangebot kann jederzeit weiterentwickelt und an die Themen/Bedürfnisse der verschiedenen Interessengruppen (Eltern/Erziehungsberechtigte und Jugendliche) angepasst werden. Dies ermöglicht die flexible Gestaltung des Programms sowie die stetige Weiterentwicklung.

Je nach Thema/Bedürfnis werden auch Informationsveranstaltungen und Workshops für Eltern/Erziehungsberechtigte, Babysitter:innen oder Partner geplant und durchgeführt.

## 4. Akteure und ihre Rollen

In diesem Kapitel werden umfassende Informationen über die spezifischen Rollen und Verantwortlichkeiten der verschiedenen beteiligten Akteure präsentiert, um ein detailliertes Verständnis für ihre Funktionen innerhalb von Babysitting.lu zu vermitteln. Die vorliegende Grafik gibt einen Überblick über die verschiedenen Akteure sowie Rollen und bietet Einblick in die Abläufe und Möglichkeiten innerhalb des Service Babysitting.lu.



## 4.1. ELTERN/ERZIEHUNGSBERECHTIGTE

Die Rolle der Eltern/Erziehungsberechtigten im Service Babysitting.lu ist von zentraler Bedeutung. Sie sind nicht nur die Hauptnutzer:innen der Internetplattform, sondern auch wichtige Akteur:innen in ihrer Weiterentwicklung. In erster Linie dient die Internetplattform Babysitting.lu den Eltern/Erziehungsberechtigten als unterstützendes Medium, um ihnen die Möglichkeit zu geben eine vertrauenswürdige und punktuelle Betreuung für ihr(e) Kind(er) zu finden.

Um hohe Standards und kontinuierliche Verbesserungen zu gewährleisten, ist das Engagement und die Rückmeldung der Eltern/Erziehungsberechtigten unerlässlich. Sie können an Feedbackumfragen teilnehmen und ihre Anliegen und Ansprüche mitteilen. Ihre Perspektiven und Erlebnisse sind nützlich für die Anpassung und Erweiterung der Dienstleistungen, um den unterschiedlichen Bedürfnissen verschiedener Familien(-formen) nachzukommen.

## 4.2. BABYSITTER:INNEN

Die von Babysitting.lu angebotene Babysitterformation, bildet das Kernstück der Qualitätsstrategie und zielt darauf ab, Jugendlichen nicht nur grundlegende Betreuungsfähigkeiten zu vermitteln, sondern sie auch professionell und umfassend auf ihre Rolle als Babysitter:innen vorzubereiten.

Die Voraussetzungen für die Registrierung auf der Internetplattform stellen sicher, dass nur qualifizierte Jugendliche in das Babysitter-Verzeichnis aufgenommen werden, was ein klares Qualitätsmerkmal des Service darstellt.

Weitere grundlegende Anforderungen an die Babysitter:innen:

- Mindestens 15 Jahre alt, maximal 29 Jahre
- Erfolgreicher Abschluss einer Babysitter-Formation bei einem akkreditierten Formateur
- Erstellen eines „Babysitting.lu“- Profils
- Hochladen des erhaltenen „Babysitting.lu“-Zertifikats
- Validierung/Freischaltung durch den regional verantwortlichen Partner

Diese Anforderungen an die Jugendlichen garantieren die Rahmenbedingungen, bilden ein Qualitätsmerkmal und beinhalten ein weitreichendes, vor allem pädagogisches Qualitätsmanagement hinter den Kulissen der Internetplattform Babysitting.lu.

### 4.2.1. AUSBILDUNGS- UND WEITERBILDUNGSINHALTE

---

Das Formationsprogramm umfasst nicht nur das Erlernen der Rechte und Pflichten eines/einer Babysitter:in und grundlegende Fertigkeiten wie Basiskenntnisse der Ersten Hilfe und Entwicklungspsychologie, sondern bietet auch praktische Übungen und Rollenspiele, die die verbalen und non-verbalen Kommunikationsfähigkeiten der Jugendlichen stärken.

Ein Standard für Weiterbildungen wurde in Zusammenarbeit mit den Partnern definiert. Die Mindestdauer von 7, 5 Stunden darf dabei nicht umgangen werden. Die Struktur sowie die Ausdehnung der Inhalte können vom Formateur je nach der Anzahl der Teilnehmer:innen und der Gruppendynamik angepasst werden. Die Weiterbildungen werden von zertifizierten Formateuren (s. Kapitel 4.4. „Pool Formateurs“) organisiert und durchgeführt.

Folgender Formationsinhalt wurde in der Babysitting.lu-Charta festgelegt:

<b>Einleitung</b>	<b>2 St.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Allgemeiner Ablauf und Rahmenbedingungen des Babysittings</b></li> <li>• Rechte und Pflichten der Eltern/Erziehungsberechtigten &amp; Babysitter:innen I</li> <li>• Internationale Kinderrechte I Checkliste für Eltern/Erziehungsberechtigte &amp; Babysitter:innen I Verantwortung von Babysitter:innen</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kommunikation mit der:den Eltern/Erziehungsberechtigten</b></li> <li>• Erwartungen der Eltern/Erziehungsberechtigten I Verhalten gegenüber den Eltern/Erziehungsberechtigten</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kommunikation mit dem Kind</b></li> <li>• Verbale und nonverbale Kommunikation I Interaktion mit einem Kind I Signale eines Kindes erkennen</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Das kleine ABC der Kinderkrankheiten</b></li> <li>• Verletzungen, Krankheiten und Gefahren bei Kindern I</li> <li>• Gefahren vermeiden – Prävention von Gefahren I Reaktion in einem Notfall</li> </ul>	<b>1 St.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Entwicklung eines Kindes</b></li> <li>• Entwicklungsstufen von Kindern I Umgang mit Ängsten von Kindern I</li> <li>• Altersgemäße Aktivitäten, abgestimmt auf die jeweiligen Entwicklungsstufen</li> </ul>	<b>1 St.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Praxis</b></li> <li>• Ernährung - Zubereitung einer Flasche, Brei,...</li> <li>• Hygiene beim Kind - Baden eines Kindes, Windelwechsel, Zähneputzen,...</li> <li>• Kinder richtig tragen, halten, heben,... I Spielen und Basteln mit Kindern</li> <li>• Rituale – Essen, Schlafen,...</li> </ul>	<b>3 St.</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Abschluss der Weiterbildung</b></li> <li>• Evaluation mit den Teilnehmenden I Bildungsdokumentation und Vorlagen I</li> <li>• Profilerstellung, Freischalten, Austausch I Rolle der Partner von Babysitting.lu</li> </ul>	<b>0,5 St.</b>

Um die Fähigkeiten und Kenntnisse der Babysitter:innen zu erweitern, werden in freiwilliger Zusammenarbeit mit Partnern Zusatzmodule nach diversen Themen und zur kontinuierlichen Weiterbildung ausgearbeitet. Diese Zusatzmodule sind weder obligatorisch, noch erforderlich zur Erstellung eines Profils auf Babysitting.lu und finden innerhalb der Partnerinstitutionen statt. Sie können zum Beispiel folgende Themen beinhalten:

- Kompletter Erste-Hilfe-Kurs (16 Stunden)
- In- und Outdoor Spielideen für verschiedene Alterskategorien
- Upcyclingaktivitäten
- Natur, Umwelt und Nachhaltigkeit
- Kinder mit Beeinträchtigung(en)
- Geschichten erzählen/erleben/verstehen

Das Teilnehmen an einer Babysitter-Formation, oder einem/mehreren Zusatzmodul(en) beinhaltet eine Palette an grundlegenden Zielen in Bezug auf die Babysitter:innen.

#### 4.2.2. ZIELE DER AUSBILDUNG

---

- Erwerb von Fachkenntnissen über die allgemeine Betreuung und Pflege von Babys und Kindern
- Fachliche und persönliche Kompetenzentwicklung der Babysitter:innen
- Vermittlung von Verantwortungsbewusstsein und Eigenverantwortung
- Vermittlung und Förderung von diversen Soft-Skills (z.Bsp.: Zeitmanagement, Konfliktlösung, Empathie, Geduld, Anpassungsfähigkeit, Vertraulichkeit u.s.w.)
- Förderung des Verantwortungsbewusstseins, der Eigenverantwortung und Vermittlung von potenziellen Gefahren in Form von Aufklärung
- Förderung von Soft Skills wie Zeitmanagement, Konfliktlösung und Empathie
- Aufbau von Selbstvertrauen und interkulturellen Kompetenzen
- Schaffung einer Vertrauensbasis zwischen Babysitter:innen und Eltern/Erziehungsberechtigten durch zertifizierte Ausbildung
- Anregung zu ko-konstruktiven Lernprozessen im Rahmen der non-formalen Bildung
- Sensibilisierung und Information über Netzwerkaufbau und zukünftige Berufsperspektiven
- Förderung von Professionalität und der Einhaltung von Standards in Bezug auf Arbeitsethik, Kommunikation und das Einhalten von Regeln und Vorschriften
- Klarheit über die Prozesse und Vorgehensweise mit der Website Babysitting.lu

Bevor, während und nach der Formation können angehende Babysitter:innen ihr Feedback bezüglich ihrer Aussichten, ihrer Wünsche, ihres Lernprozesses, ihren erfüllten und nicht-erfüllten Erwartungen zu der Formation abgeben. Durch diese Bedürfnisermittlung kann das Formationsangebot regelmäßig überprüft und angepasst werden. Eventuelle Themengebiete können somit besprochen und in das Programm mit integriert werden.

Bei Abschluss der Formation wird den Babysitter:innen ein Zertifikat ausgestellt, mit dem man sich ein Profil erstellen kann. Des Weiteren wird den zertifizierten Babysitter:innen eine Bildungsdokumentation zur Hilfestellung bereitgestellt, die alle nützlichen und wissenswerten Informationen zusammenfasst.

Die Zusatzmodule (oder freiwillige, weiterführende Module) können sowohl online, offline als auch in einer Kombination von Beiden stattfinden und werden von der Koordinationsstelle oder vom jeweiligen Formateur zertifiziert. Die Möglichkeit, auch online teilzunehmen, ermöglicht es den Babysitter:innen die Module flexibler und unkomplizierter in ihren Alltag zu integrieren. Die Babysitter:in Basis-Formation ist die Voraussetzung um an diesen Zusatzmodulen teilnehmen zu dürfen.

#### 4.3. PARTNER

Babysitting.lu strebt danach, ein umfassendes und qualitativ hochwertiges Betreuungsnetzwerk zu etablieren, das durch die Zusammenarbeit mit Gemeinden und lokalen Partnern gestärkt wird. Diese Partnerschaften sind entscheidend für die erfolgreiche Umsetzung und kontinuierliche Entwicklung des Service und gewährleisten die Bereitstellung von Labels, das die hohen Standards der Kinderbetreuung sichert. Eine detaillierte Beschreibung des „Babysitting.lu Label“ befindet sich im Anhang als separate Verschriftlichung.

#### 4.3.1. MÖGLICHE PARTNER FÜR DAS „BABYSITTING.LU LABEL“

---

- **Gemeindeverwaltungen** (Service des citoyens / Service de Jeunesse): Schlüsselakteure in der Bereitstellung der finanziellen Unterstützung und Unterstützung der Jugend
- **Lokale Kinder-, Jugend- und Familiendienste** (z. B. Jugendhäuser): Sie fungieren als Brückenbauer zu den Jugendlichen in der Region
- **Lyzeen (SePAS)**: Sie unterstützen die Bildung junger Babysitter:innen durch schulische Programme und Aktivitäten

#### 4.3.2. WESENTLICHE ASPEKTE DER PARTNERSCHAFT

---

- **Regelmäßige Partnerversammlungen**: Diese Treffen sind essenziell für den Erfolg der Plattform und bieten einen Rahmen für den Austausch von Ideen und Strategien, die Diskussion von Herausforderungen und die aktive Teilnahme an Entscheidungsprozessen. Diese Versammlungen fördern ein tieferes Verständnis der Bedürfnisse der Nutzer:innen und tragen zur stetigen Verbesserung der Dienstleistungen bei.
- **Netzwerkbildung und Synergieeffekte**: Die Zusammenarbeit mit anderen Partnern ist entscheidend, um Ressourcen zu bündeln und eine breitere Zielgruppe anzusprechen.
- **Ansprechpartner für Meldungen**: Die Partner fungieren als Ansprechpartner bei lokalen „Alert-Button“-Meldungen“. Dabei garantiert die Koordinationsstelle von Babysitting.lu die Unterstützung für weitere Absprachen, Entscheidungen und die daraus resultierenden Konsequenzen im Falle einer Meldung.
- **Qualitätssiegel durch das „Babysitting.lu Label“**: Das Label wird an die Partner ausgehändigt, wenn die von Babysitting.lu erstellten Anforderungen erfüllt sind.

#### 4.3.3. VORTEILE DER PARTNERSCHAFT

---

- **Digitale Vermittlungsplattform**: Ersetzt traditionelle Babysitterlisten durch eine moderne, digitale Lösung
- **Vereinfachte Kommunikation**: Zwischen Eltern/Erziehungsberechtigten, Babysitter:innen und lokalen Partnern
- **Unterstützung bei Babysitter-Fortbildungen**: Planung und Durchführung von Weiterbildungsmaßnahmen
- **Vernetzung und Erfahrungsaustausch**: Teilen von Best Practices zwischen Partnern
- **Unterstützung junger Menschen**: Fördert die Entwicklung von Jugendlichen zu autonomen und verantwortungsvollen Bürger:innen

#### 4.3.4. PARTNER UND IHRE MITGLIEDER/MITARBEITER

---

Bei den Partnertreffen vertritt ein Mitglied/Mitarbeiter:in den Partner und übt dessen Stimmrecht aus. Andere Mitglieder/Mitarbeiter:innen sind ebenfalls eingeladen, haben aber kein Mitspracherecht. Wenn ein Partner bei einer Abstimmung fehlt, kann er seine Meinung oder Entscheidung zum Abstimmungsthema vorab schriftlich an die Koordinationsstelle schicken.

Die Partner dürfen durch ein digitales Versammlungs-Tool an den Treffen teilnehmen, sofern der/die Teilnehmer:in klar identifiziert werden kann.

Die Teilnahme an den Partnertreffen ermöglicht es allen Partnern und ihren Mitgliedern/Mitarbeiter:innen, die Angebote von Babysitting.lu aktiv mitzugestalten und umzusetzen. Der Austausch von verschiedenen Praxiserfahrungen fördert neue Lösungswege und Innovationen.

Die Partner verpflichten sich, Meldungen ernst zu nehmen und zeitnah an die Koordination weiterzugeben. Gemeinsam werden Entscheidungen gefällt, Maßnahmen getroffen und nach Lösungen gesucht.

Ein Partner, der die Babysitter-Fortbildungen anbieten möchte, muss dafür einen Mitarbeiter/Mitglied haben, der/die die Ausbildung zum Formateur absolviert hat. Wenn der Partner keinen/n zertifizierten/zertifizierte Mitarbeiter:in/Mitglied hat, kann er akkreditierte Formateure aus dem „Pool Formateurs“ kontaktieren und dessen Verfügbarkeit abfragen um ihn für den betreffenden Tag zu beauftragen.

Partner können die Zertifikate eigenständig ausstellen und anschließend vom verantwortlichen Formateur unterschreiben lassen. Die dafür notwendigen Vorlagen und Logos sind jederzeit auf der Internetplattform zum Herunterladen verfügbar.

Wenn ein Partner gegen die Richtlinien oder Prozeduren verstößt, kann ein Ausschluss vom Service Babysitting.lu erfolgen. Jeder Ausschluss eines Partners wird in der Partnerversammlung diskutiert und abgestimmt.

#### 4.4. „POOL FORMATEURS“ / WEITERBILDUNG DER FORMATEURE

Ein weiterer wichtiger Aspekt von Babysitting.lu ist die Organisation von Weiterbildungsangeboten zum/zur Babysitter-Ausbilder:in (Formateur), um die Partner dabei zu unterstützen, zukünftige Babysitter:innen in ihrer Region auszubilden. Diese Weiterbildungen umfassen die von Elisabeth Jeunesse festgelegten Standards einer Babysitter-Formation für Jugendliche und die Teilnahme daran ist für alle pädagogischen Mitarbeiter:innen aus luxemburgischen formalen und non-formalen Bildungseinrichtungen möglich. Die Dauer der Weiterbildung beträgt 8 Stunden und wird von der Weiterbildungsagentur „Elisabeth forméiert“ bescheinigt. Des Weiteren erhält der/die Teilnehmer:in eine offizielle Akkreditierung zum Babysitting.lu-Formateur. Zur Akkreditierung zum Babysitting.lu-Formateur bestehen zusätzlich folgende Voraussetzungen:

- Dem von der Babysitting.lu-Arbeitsgruppe ausgearbeiteten Evaluationsverfahren in den Babysitter-Formationen zustimmen
- Aushändigen eines Führungszeugnisses N°3 und N°5 (alle 5 Jahre)

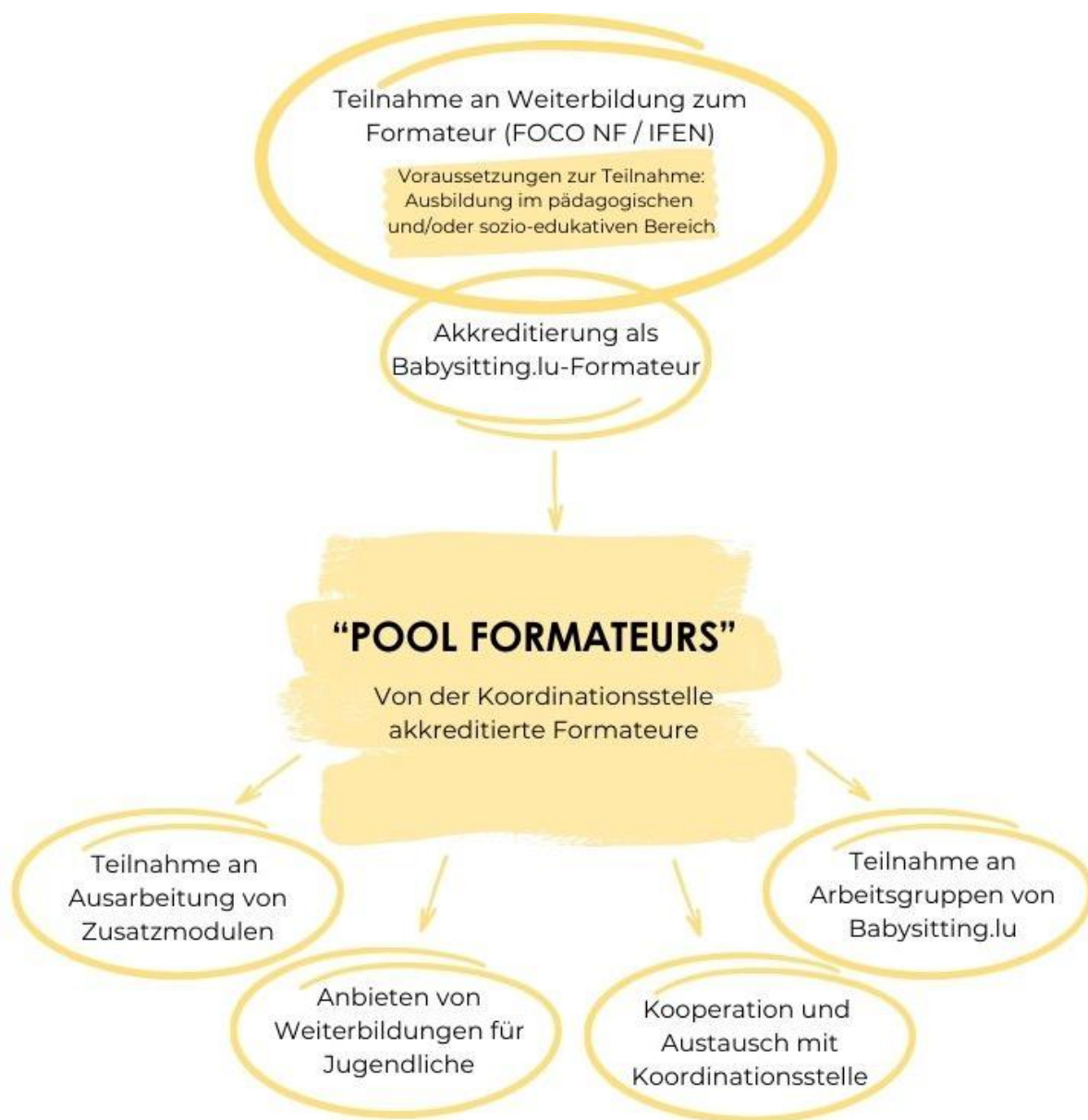
Die Weiterbildung zum Babysitter-Formateur wird von Elisabeth-Jeunesse-internen Mitarbeiter:innen gehalten. Die Voraussetzungen für eine Akkreditierung der Elisabeth-Jeunesse-Mitarbeiter:innen sind eine sozio-pädagogische Ausbildung, sowie die aktive Mitwirkung an der Ausarbeitung und Weiterentwicklung von Babysitting.lu (Qualitymanagement).

Durch die Teilnahme an der Babysitter-Formateur-Ausbildung können die Kompetenzen als Ausbilder:innen gestärkt werden und es kann sichergestellt werden, dass die von Babysitting.lu vermittelten Babysitter:innen über die erforderlichen Fähigkeiten und Kenntnisse verfügen, um eine verantwortungsvolle Betreuung zu gewährleisten.

Als Ausbilder:in gilt es, Wissen rund um das Thema Babysitten zu vermitteln und die Jugendlichen zum Reflektieren der eigenen Rolle anzuregen. Im Zuge der Babysitter-Formation werden daher die Abläufe und Rahmenbedingung des Babysittings (Rechte und Pflichten, Dokumentation, Formulare, Internationale Kinderrechte), die kindliche Entwicklung sowie altersspezifische Bedürfnisse, Basiswissen zur Ersten-Hilfe bei Säuglingen und Kindern, wie auch praktische Übungsbeispiele gemeinsam mit den Teilnehmer:innen erarbeitet. Ein besonderes Augenmerk liegt auf der Aneignung einer kompetenten Kommunikation mit Kindern und Eltern/Erziehungsberechtigten.

Durch dieses Weiterbildungsangebot strebt Babysitting.lu danach, ein nationales Netzwerk von qualifizierten Partnern aufzubauen.

Sollte sich erweisen, dass ein Formateur sich nicht an die festgelegten Standards hält und/oder die angehenden Babysitter:innen von ihm nicht ausreichend auf ihre Aufgabe vorbereitet werden, unternimmt die Koordinationsstelle gemeinsam mit dem Formateur eine gezielte Ursachenforschung und Lösungsfindung. Diese Maßnahmen bezwecken das Aufrechterhalten der Qualität der Weiterbildungen für Jugendliche und des Service im Allgemeinen.



#### 4.5. ROLLE DER KOORDINATIONSSTELLE – ELISABETH JEUNESSE

Die Verantwortlichkeit für den Service Babysitting.lu, sowohl für die Koordination als auch für die technische Betreuung der Internetplattform Babysitting.lu, liegt beim Träger Elisabeth Jeunesse. Der Service Babysitting.lu schafft eine wertvolle Schnittstelle für verschiedene Zielgruppen im non-formalen Bildungsbereich.

Ein:e professionelle:r Sozialpädagog:in (1 ETP C6, Stand 01.01.2024) ist für die strategische Planung, Verwaltung und langfristige Angebotsentwicklung für den Service Babysitting.lu unverzichtbar. Folgende Aufgabenbereiche zählen zu den Haupthandlungen dieser Stelle:

- **Partnermanagement:** Kooperationen mit Partnern und Stakeholdern aufbauen, ausbauen und pflegen
- **Strategische Partnerschaften:** Auf- und Ausbau von Kooperationen mit Gemeinden, Kinder-, Jugend- und Familiendiensten, Bildungseinrichtungen und anderen relevanten Organisationen
- **Partnermeetings:**
  - Planung und Organisation
  - Vorbereitung und Durchführung
  - Verschriftlichung und Archivierung der Berichte
- **Qualitätsmanagement:** Überprüfung und Weiterentwicklung der Qualitätsstandards durch das Plan-Do-Check-Act-Programm
- **Innovationsmanagement:** Entwicklung und Implementierung neuer Service-Angebote, um auf ändernde Bedürfnisse der Nutzer:innen zu reagieren (z.B. Zusatzmodule für die Weiterbildung)
- **Öffentlichkeitsarbeit:** Präsenz auf Messen, in der Presse und anderen Medien
- **Social Media Management:** Aktive Betreuung der Social-Media-Kanäle
- **Vorlagenmanagement:** Erstellung und Bereitstellung von Kommunikationsvorlagen, Bildungsdokumentation und Formationsmaterial
- **Materialverwaltung:** Organisation und Verwaltung von Moderationsmaterialien und Werbematerial für Informationsständen (Roll-ups, Fahnen, Moderationskoffer usw.)
- **Weiterbildung:** Organisation und Durchführung von Schulungen für Babysitter:innen und Formateure:
  - Planung und Koordination der Formationen
  - Veröffentlichung und Bewerbung der Veranstaltungen
  - Verwalten der Einschreibungen
  - Versand von Bildungsdokumentation und Ausstellung von Zertifikaten (Das Ausstellen des Zertifikates für Formateure erfolgt durch die Weiterbildungsagentur „Elisabeth formeiert“)
  - Akkreditierung des Formateurs (Das Ausstellen der Akkreditierung für Formateure erfolgt durch die Koordinationsstelle)
- **Mitarbeiterschulung:** Regelmäßige Weiterbildungsangebote für interessierte Mitglieder/Mitarbeiter:innen der Partner zur Sicherstellung der Servicequalität und Aktualität des Fachwissens (z.B. Update zu den Weiterbildungen und/oder der Nutzung der Internetseite). Dieses Angebot richtet sich an alle Personen die in die Umsetzung und Nutzung von Babysitting.lu involviert sind, sei es bei Elisabeth Jeunesse, oder als Partner.
- **Nutzerbetreuung:** Telefonzentrale für Jugendliche, Eltern/Erziehungsberechtigte und Partner
- **Beschwerdemanagement:** Überprüfung und Bearbeitung der eingegangenen Beschwerden über das „Alert-Button“-System für Notfälle
- **Bewertungsanalyse:** Auswertung von Feedback und Bewertungen zur Anpassung der Angebote
- **Statistischer Überblick:** Erhebung, Auswertung und Archivierung von Nutzungszahlen
- **Plattformmanagement:** Überprüfung und Weiterentwicklung der Internetplattform
- **Datenbankpflege:** Aktualität der Datenbanken sicherstellen
- **Fördermittelakquise:** Identifizierung und Beantragung von Fördermitteln zur Unterstützung des Service
- **Finanzverwaltung:** Aufstellung und Abrechnung der jährlichen Finanzlage (Budget, Abschluss, Zwischenbilanz, Fördermittel)
- **Ansprechpartner:** Zuverlässiger Ansprechpartner für Partner, Stakeholder und das Ministerium
- **Onboarding-Treffen mit neuen Partnern:** Einleitung in die Rolle des Partners, Erklären der Verantwortlichkeiten, Nutzung der Internetplattform, Umgang mit Nutzer:innen, Zusammenarbeit, allgemeine Kommunikation

Da für diese Stelle die Richtlinien sowie die Rahmenbedingungen des „SAS Kollektivvertrages“ geltend sind, ist die Koordinationsstelle während Abwesenheiten nicht garantiert (Urlaub, Weiterbildungen, Krankheit...).

## 5. Qualitätsmanagement, Überprüfung und Risikomanagement

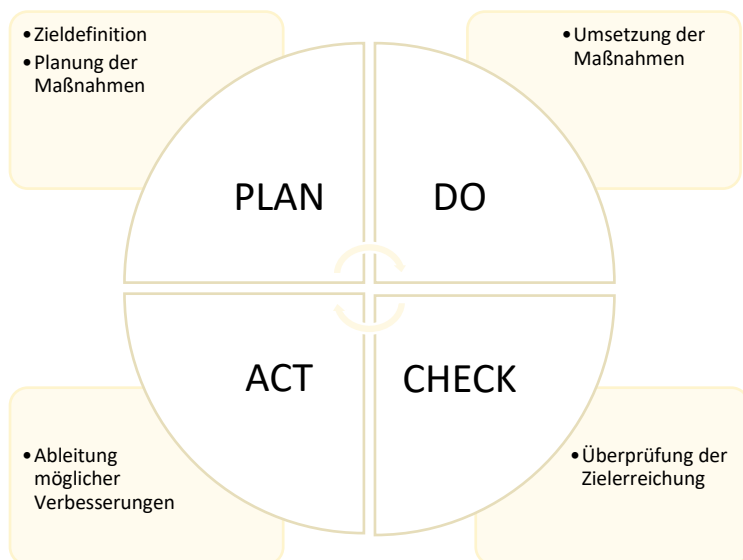
Die Qualität der Bildungsangebote von Babysitting.lu kontinuierlich zu steigern und von Anfang an zu sichern, hängt davon ab, wie die Qualitätsmanagementprozesse gestaltet sind. Um dies umzusetzen, wird ein stetiges, online-basiertes Feedbacksystem auf der Homepage von Elisabeth Jeunesse eingerichtet. Dieses System erlaubt es, regelmäßig Meinungen von den Teilnehmenden und Stakeholdern einzuholen und die Leistungen entsprechend zu verbessern.

Die Daten aus dem Feedbacksystem sind nicht nur nützlich für die laufende Optimierung und Anpassung der Angebote, sondern bilden auch eine solide Grundlage für die Begründung zur weiteren Förderung des Gesamtprojekts. Diese Daten werden ausschlaggebend sein, um die Wirksamkeit und Nachhaltigkeit des Projekts nachzuweisen und somit eine dauerhafte Finanzierung zu rechtfertigen.

Im Rahmen des Service Babysitting.lu werden verschiedene Maßnahmen ergriffen, um die Qualität des Angebots sicherzustellen und kontinuierlich zu verbessern. Das Qualitätsmanagement bezieht sich auf einen organisierten Ansatz, um sicherzustellen, dass Babysitting.lu den Bedürfnissen und Erwartungen der Benutzer:innen entspricht.

Die Einführung eines/r Sozialpädagog:in mit der Schaffung des damit verbundenen Vollzeitpostens (ETP) garantiert einen wesentlichen Mehrwert in der kontinuierlichen Service- und Qualitätsprüfung und Weiterentwicklung von Babysitting.lu. Da die Vision darin besteht, einen landesweit kompetenten und vertrauenswürdigen Service für alle Beteiligten anzubieten, ist es die Aufgabe des/der Sozialpädagog:in den Qualitätsprozess stetig zu begleiten und anzupassen. Bei diesem Prozess wird nach dem Plan-Do-Check-Act (PDCA) –Prinzip gearbeitet.

### 5.1. DAS PDCA-MODELL BESTEHT AUS VIER PHASEN:



1. **Plan (Planen):** In dieser Phase werden in enger Zusammenarbeit mit den Partnern klare Ziele definiert und ein Plan zur Erreichung dieser Ziele erstellt. Es werden Maßnahmen identifiziert, Ressourcen zielgerecht zugewiesen und ein Zeitplan festgelegt um eine effiziente Umsetzung zu gewährleisten.

→ Elisabeth Jeunesse /  
Babysitting.lu (Sozialpädagog:in) in  
enger Zusammenarbeit mit den  
Partnern (und dem MENJE)

2. **Do (Umsetzen):** In dieser Phase wird der Plan umgesetzt indem die geplanten Maßnahmen durchgeführt und die Prozesse effektiv implementiert werden.

→ Sämtliche Partner und Formateure

3. **Check (Überprüfen):** In dieser Phase werden Daten gesammelt und analysiert, sowie die Ergebnisse der Umsetzung überwacht und gemessen, um die Zielerreichung zu bewerten und eventuelle Abweichungen festzustellen.

→ Elisabeth Jeunesse/Babysitting.lu (Sozialpädagog:in) in enger Zusammenarbeit mit den Partnern (und dem MENJE)

4. **Act (Handeln):** Basierend auf den gewonnenen Erkenntnissen werden in dieser Phase Anpassungen und Verbesserungen vorgenommen, das heißt, es werden Maßnahmen ergriffen, um die identifizierten Probleme zu lösen und die Prozesse zu optimieren. Anschließend beginnt der Zyklus erneut mit der Planungsphase, wodurch ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess entsteht. Es ist ein flexibles und interaktives Modell, um die Qualität zu verbessern und den Service kontinuierlich und flexibel an veränderte Bedingungen anzupassen.

→ Elisabeth Jeunesse/Babysitting.lu (Sozialpädagog:in) in enger Zusammenarbeit mit den Partnern (und dem MENJE)

Der strategische Schwerpunkt im Qualitätsmanagement liegt in der Zusammenarbeit mit den Partnern. Die Vorteile dieser Zusammenarbeit beinhalten diverse Aspekte:

- **Ressourcenbündelung:** Durch die Zusammenarbeit können Ressourcen wie Fachwissen, Erfahrungen (persönliche sowie professionelle) und materielle Mittel (z.B: Teilen des Materialkoffers für die Weiterbildung) gebündelt werden, um gemeinsame Ziele effektiver zu erreichen.
- **Perspektivenvielfalt:** Die Einbringung verschiedener Perspektiven und Fachkenntnisse der Partner, ermöglichen es, Herausforderungen umfassend zu bewerten und ganzheitliche und effektive Lösungen zu entwickeln. Des Weiteren können Erfahrungsberichte aus verschiedenen Regionen des Landes (mit ihren unterschiedlichen Bevölkerungsdichten und/oder –schichten) den ganzheitlichen Prozess wesentlich bereichern und ergänzen.
- **Erweiterung des Netzwerks:** Die Zusammenarbeit mit Partnern erweitert das Netzwerk und die Reichweite von Babysitting.lu. Der Zugang zu der Internetplattform wird dadurch den Bewohner:innen landesweit ermöglicht, unabhängig von ihrem Standort und/oder ihrer sozialen, gesellschaftlichen oder finanziellen Lage. Im Sinne der Inklusion strebt Babysitting.lu sehr nach dem Ziel, die Plattform so zu gestalten, dass der Service für das größtmögliche luxemburgische Publikum zugänglich gemacht wird.
- **Höhere Feedback-Rate:** Durch ein erweitertes Netzwerk, besteht die Möglichkeit, eine gesteigerte Rückmeldungsquote zu erzielen, da auf eine breitere Palette von Perspektiven, Meinungen und Erfahrungen zurückgegriffen werden kann.
- **Stärkung der Umsetzungskraft:** Durch die gebündelten Kräfte und individuellen Ressourcen können Verbesserungsmaßnahmen effektiver und schneller umgesetzt werden. Gemeinsam kann man die Umsetzung von Optimierungen effektiver gestalten, da verschiedene Akteure ihre jeweiligen Stärken und Kompetenzen einbringen.
- **Gemeinsame Zieldefinitionen:** Die aktive Beteiligung aller Partner an Entscheidungsprozessen fördert ein starkes Zugehörigkeitsgefühl und verstärkt die Motivation und Bereitschaft, sich aktiv für den Erfolg von Babysitting.lu einzusetzen.
- **Offene Kommunikation und Zusammenarbeit:** Eine offene Kommunikation und Zusammenarbeit zwischen den Partnern sind entscheidend, um die Wirksamkeit des PDCA-Prozesses sicherzustellen. Die fortlaufende Qualität vom Service, sowie eine garantierte Handlungsqualität vonseiten der pädagogischen Akteure die in ihrer täglichen Arbeit mit Jugendlichen in Kontakt sind, können somit begünstigt und verstärkt werden.

Durch diese Maßnahmen wird gewährleistet, dass Babysitting.lu ein verlässlicher und hochwertiger Service bleibt, der kontinuierlich an die Bedürfnisse seiner Nutzer:innen angepasst wird. Die stringente Anwendung des PDCA-Zyklus und die enge Zusammenarbeit mit den Partnern sind entscheidend für die Aufrechterhaltung und Steigerung der Servicequalität. Dies bildet die Grundlage für eine dauerhafte und nachhaltige Unterstützung des Angebots, um das Vertrauen der Nutzer:innen und die hohe Qualität der Dienstleistungen fortwährend zu gewährleisten.

## 5.2. ÜBERPRÜFUNG DER PLATTFORMNUTZUNG

Die Überprüfung der Plattformnutzung beinhaltet die Kontrolle und Optimierung verschiedener Aspekte wie Benutzerfreundlichkeit, Sicherheit der Daten, Zuverlässigkeit der Plattform und die Erfüllung der Bedürfnisse von Babysitter:innen und Eltern/Erziehungsberechtigten.

## 5.3. FEEDBACKMANAGEMENT

Evaluationen und Dokumentationen innerhalb des Service Babysitting.lu tragen unter anderem zur Qualitätssicherung der gesetzten Angebote bei. Dabei ist das Feedback von den Teilnehmer:innen an Weiterbildungen, Benutzer:innen der Plattform und Partnern von Babysitting.lu ein unverzichtbares Instrument und von entscheidender Bedeutung, um Schwachstellen zu identifizieren und den Service kontinuierlich weiterzuentwickeln und zu verbessern. Gleichzeitig kann Feedback als eine Quelle für neue Ideen und Innovationen dienen und eine Anregung für Dialoge und Ideenaustausch zwischen allen Parteien sein.

Durch die Berücksichtigung des Feedbacks können die Bedürfnisse und Erwartungen der Benutzer:innen und der Partner der Plattform besser verstanden und erfüllt werden, was allgemein zu einer höheren Zufriedenheit führt. Dies ermöglicht den Aufbau einer engagierten Community von Benutzer:innen und Partnern, die sich gehört und geschätzt fühlen. Dies fördert die Bindung an den Service und kann zur positiven Propaganda in diversen Formen (Mundpropaganda, Medienpropaganda, politische Propaganda, u.s.w.) führen.

Um das Feedback aller Akteure einzusammeln, werden unterschiedliche Methoden ausgearbeitet. Regelmäßige Umfragen und Fragebögen können an Benutzer:innen und Partner verschickt werden, um deren Meinungen, Bedürfnisse und Zufriedenheit zu erfassen. Diese können online oder offline durchgeführt werden und werden gezielt auf verschiedene Aspekte von Babysitting.lu mit all seinen Bereichen eingehen. Dazu gehören:

- Ausbildung der Babysitter:innen
- Ausbildung der Formateure
- Ablauf von Partnerversammlungen (von der Organisation bis zum Abschlussbericht)
- Erreichbarkeit und Verfügbarkeit der einzelnen Parteien
- Funktionalität und Benutzerfreundlichkeit der Internetseite (z. Bsp. Anhand von Online-Bewertungen)

Parallel zu den Feedback-Abfragen werden Möglichkeiten ausgearbeitet um statistisch die Wirksamkeit, den Nutzen und die Abfrage von Babysitting.lu zu erweisen. Diese Statistiken erschließen sich durch ein programmiertes System auf der Website (z.B: wie oft die Website aufgerufen wird, wie oft Eltern/Erziehungsberechtigte und Babysitter:innen durch die Website in Kontakt getreten sind u.s.w.), oder durch konkrete Teilfragen bei den Umfragen (z.B. Alter der Teilnehmer:innen, Anzahl der Teilnehmer:innen)

Eine zukünftige Herausforderung von Babysitting.lu besteht darin, sämtliche Informationen, Feedbacks, Bewertungen, Kommentare, Berichte und Analysen strukturiert zu sammeln, relevante Informationen objektiv zu extrahieren und sicher zu stellen, dass die dokumentierten Berichte in einer leicht zugänglichen und benutzerfreundlichen Datenbank gespeichert sind, um zu jeder Zeit darauf zurückgreifen zu können. Diese Dokumentierung kann in tabellarischer Form oder in Form von Zusammenfassungen festgehalten werden. Des Weiteren können Verbildlichungen in Form von Infografiken, Diagrammen, Mind Maps, Storyboards u.s.w. die Ergebnisse und Feedbacks auf ansprechende und verständliche Weise zusammenfassen und zur Kommunikation mit externen Personen und/oder zukünftigen/potenziellen Partnern dienen. Die Statistiken der Internetseite können eine Übersicht über das Alter (der Babysitter:innen und zu betreuenden Kinder), die Wohnlage, die gesprochenen Sprachen, den ausgeführten Chats, den von Eltern veröffentlichten Slots usw. geben. Daraus können neue Strategien (Ort der Weiterbildungen, angebotene Sprachen der Weiterbildungen, Perioden für intensivere Öffentlichkeitsarbeit u.s.w.) ausgearbeitet und umgesetzt werden.

Die Organisation, Durchführung, Auswertung und Dokumentation liegt in der Verantwortung von Babysitting.lu. Das Team von Babysitting.lu kümmert sich um die Erstellung der Feedback-Mechanismen, sowie die Bereitstellung der nötigen Tools (z.B. Umfrage per QR-Code) und Schulungen und Support bei der Nutzung der Plattform. Außerdem stellt Babysitting.lu sicher, dass den Partnern alle möglichen Ressourcen bereitstehen, damit sie ihre Aufgabe erfolgreich ausführen und einen Mehrwert aus der Partnerschaft mit Babysitting.lu ziehen können. Durch eine aktive und unkomplizierte Nutzung dieser Tools vonseiten der Partner, wird es Babysitting.lu ermöglicht, die Feedbacks von Benutzer:innen, Partnern und Stakeholdern (Mitarbeiter:innen von Elisabeth Jeunesse, MENJE, Gemeindevertreter:innen u.s.w.) effizient zu sammeln, zu organisieren und auszuwerten.

Die Resultate können je nach Thematik in kleineren oder größeren Arbeitsgruppen bearbeitet werden um kontinuierlich auf die Bedürfnisse und Anliegen zu reagieren und die Qualität von Babysitting.lu zu steigern und aufrecht zu erhalten.

Das Ziel der Internetseite besteht darin, eine qualitativ hochwertige Online-Ressource bereitzustellen, die Eltern/Erziehungsberechtigte dabei unterstützt, vertrauenswürdige Betreuung für ihre Kinder zu finden, und Babysitter:innen eine Plattform bietet, um ihre Dienste sicher und effizient anzubieten.

Die Überprüfung der Plattformnutzung bei Babysitting.lu umfasst verschiedene Aspekte wie Benutzerfreundlichkeit, Datensicherheit, Zuverlässigkeit der Plattform und die Erfüllung der Bedürfnisse der Babysitter:innen und Eltern/Erziehungsberechtigten. Durch kontinuierliche Überprüfung dieser Elemente wird die Integrität des Service gesichert und durch Optimierungen eine bessere Nutzererfahrung geboten.

Das Feedbackmanagement bei Babysitting.lu spielt eine zentrale Rolle im Qualitätsmanagementprozess. Durch regelmäßige Evaluationen und die Sammlung von Rückmeldungen von Teilnehmer:innen, Nutzer:innen und Partnern können Schwachstellen identifiziert werden und Verbesserungen gezielt vorgenommen werden. Dieses Feedback ist nicht nur für die kontinuierliche Entwicklung der Angebote unerlässlich, sondern dient auch als Inspirationsquelle für neue Ideen.

### 5.3.1. METHODEN ZUR FEEDBACKSAMMLUNG

---

Um ein umfassendes Bild der Nutzerzufriedenheit zu erhalten, werden verschiedene Methoden eingesetzt:

- Regelmäßige **Umfragen und Fragebögen**, die online und offline an Benutzer:innen und Partner verteilt werden, um Meinungen und Bedürfnisse gezielt abzufragen
- **Detaillierte Feedbackabfragen** zu spezifischen Bereichen wie Babysitterformation, Partnermeetings, und der allgemeinen Funktionalität der Internetplattform

### 5.3.2. STATISTISCHE AUSWERTUNG UND DOKUMENTATION

---

Die gesammelten Daten werden durch ein fortschrittliches, programmiertes System auf unserer Webseite analysiert, um die Wirksamkeit und den Nutzen von Babysitting.lu zu bestätigen. Statistiken zu Nutzerverhalten und Interaktionen auf der Plattform werden in verständlichen Formaten wie Infografiken und Diagrammen visualisiert und dienen der transparenten Kommunikation mit externen Personen und potenziellen Partnern. Die Organisation, Durchführung und Auswertung des Feedbackmanagements liegen in der Verantwortung von der Koordinationsstelle.

## 5.4. WEITERENTWICKLUNG DER INTERNETPLATTFORM

Die kontinuierliche Weiterentwicklung der Internetplattform Babysitting.lu ist entscheidend, um die sich stetig wandelnden Anforderungen der Nutzer:innen zu erfüllen und technologische Innovationen zu integrieren. Dies umfasst regelmäßige Updates, die Optimierung der Benutzeroberfläche sowie die Einführung neuer Funktionen, die sowohl die Nutzerfreundlichkeit als auch die Sicherheit der Plattform erhöhen.

Ein zentraler Aspekt dieser Weiterentwicklung ist die Nachhaltigkeit des Services. Babysitting.lu soll langfristig eine qualitativ hochwertige und sichere Vermittlungsplattform für Jugendliche und Eltern/Erziehungsberechtigte bleiben. Dies erfordert kontinuierliche Investitionen in die Wartung der Plattform, die Implementierung neuer Sicherheitsmaßnahmen und die Anpassung an veränderte gesetzliche Anforderungen, insbesondere im Bereich Datenschutz und Online-Sicherheit.

Die Anpassung an technologische Entwicklungen ist ebenso essenziell. Neue digitale Tools und Features, wie beispielsweise eine optimierte Matching-Funktion, ein verbessertes Nachrichtensystem oder die Integration interaktiver Schulungsmodule, können den Service effektiver und attraktiver gestalten. Dies trägt maßgeblich zur Erhöhung der Nutzerzufriedenheit bei und steigert die langfristige Akzeptanz und Nutzung der Plattform.

Ein weiterer bedeutender Faktor ist die Benutzerfreundlichkeit. Eine klare, intuitive Navigation sowie eine mobile Optimierung sorgen dafür, dass die Plattform insbesondere für die jugendliche Hauptzielgruppe leicht zugänglich bleibt. Die laufende Optimierung der Benutzerführung, basierend auf Nutzerfeedback und regelmäßigen Usability-Tests, stellt sicher, dass die Plattform stets den aktuellen Bedürfnissen ihrer Nutzer:innen entspricht.

Somit ist die Investition in die Weiterentwicklung nicht nur ein technischer, sondern auch ein strategischer und wirtschaftlicher Schritt, der die langfristige Stabilität und Qualität von Babysitting.lu sichert.

## 5.5. ÜBERPRÜFUNG UND WEITERENTWICKLUNG DER FORMATIONSANGEBOTE

Die Formationsangebote werden regelmäßig angepasst und aktualisiert, um den Anforderungen und Erwartungen der Babysitter:innen gerecht zu werden. Dies wird durch einen kontinuierlichen Abgleich der Inhalte mit dem aktuellen Stand der Forschung sowie durch eine online Feedback-Erhebung nach den Weiterbildungen erreicht. Durch die Evaluierung der Lehrmethoden und -inhalte wird sichergestellt, dass die Ausbildungsprogramme wirksam sind und einen echten Nutzen für die Teilnehmer:innen haben.

Diese strukturierte Herangehensweise garantiert, dass Babysitting.lu als verlässliche und innovative Internetplattform bestehen bleibt, die sowohl die Bedürfnisse der Eltern/Erziehungsberechtigten als auch der Babysitter:innen umfassend erfüllt.

## 5.6. PARTNERSCHAFTEN UND DAS „BABYSITTING.LU LABEL“

Babysitting.lu ist auf die aktive Mitarbeit und Unterstützung der luxemburgischen Gemeinden sowie der lokalen Kinder-, Jugend- und Familiendienste und Schulen angewiesen, die als zentrale Akteure des Services fungieren. Sie stehen in engem Kontakt zu Jugendlichen und Familien und leisten einen entscheidenden Beitrag zur Umsetzung und Weiterentwicklung des Angebots.

Um dieses Engagement sichtbar zu machen und die Qualität des Angebots zu sichern, wurde gemeinsam mit den Partnern das „Babysitting.lu Label“ entwickelt. Dieses Label dient als Anerkennung und Auszeichnung für alle beteiligten Partnerinstitutionen, unabhängig davon, ob es sich um eine Gemeinde oder eine pädagogische Einrichtung handelt, und garantiert die Einhaltung gemeinsam definierter Qualitätsstandards.

Die Voraussetzungen zum Erhalt des „Babysitting.lu Labels“ sind in einem separaten Dokument festgehalten und werden den Partnern ausgehändigt. Das Label steht für Verlässlichkeit, Qualität und ein starkes Netzwerk im Dienste der Jugendlichen und Familien in Luxemburg.

### 5.6.1. ROLLE DER „BABYSITTING.LU LABEL“

---

Das „Babysitting.lu Label“ repräsentiert einen nationalen Qualitätsstandard, der für alle Beteiligten relevant ist. Partner, die dieses Label führen, ob Gemeinde, Schule oder sozialpädagogischer Dienst, garantieren eine bestimmte Qualitätsstufe ihrer Arbeit und werden dadurch Teil eines vertrauenswürdigen und engagierten Netzwerks.

Das Label bietet den Partnerinstitutionen die Möglichkeit, ihre Bekanntheit und Seriosität auf nationaler Ebene zu erhöhen und das eigene Serviceangebot durch die Einhaltung gemeinsamer Qualitätskriterien gezielt weiterzuentwickeln und zu optimieren.

## 5.6.2. VORAUSSETZUNGEN FÜR DAS ERHALTEN DES „BABYSITTING.LU LABEL“:

- Unterstützung von Babysitting.lu: gemäß den Bedingungen in der Kooperationsvereinbarung (s. Anhang „Babysitting.lu Label“)
- Ansprechpartner:in und Verantwortliche:r für den partnerinternen Aufgabenbereich von Babysitting.lu (s. Anhang Charta)
- Zusammenarbeit: mit lokalen Behörden (z. B. Gemeinden) und der Koordinationsstelle zur Erweiterung des lokalen Angebots an Babysitter:in-Formationen und zur verbesserten Erreichbarkeit von Jugendlichen
- Formateur: Möglichkeit zur Teilnahme an Babysitter:in-Formateur-Formationen für sozio-pädagogische Mitarbeiter:innen
- Aktive Beteiligung bei der Weiterentwicklung von Dienstleistungen, Bildungsangeboten und digitalen Tools
- Einhaltung der durch Babysitting.lu vorgegebenen Standards und Prozesse
- Umsetzung und Dokumentation standardisierter Qualitätssicherungsmaßnahmen

Durch diese Maßnahmen wird sichergestellt, dass das „Babysitting.lu Label“ ein echtes Symbol für Vertrauen, Qualität und Verlässlichkeit ist. Es garantiert eine konstante und qualitativ hochwertige Betreuungserfahrung für die Nutzer:innen des Services.

Das Label wurde zwischen Januar und September 2024 im Rahmen von Partnertreffen gemeinsam mit allen Akteuren entwickelt, dies auf der Grundlage kollaborativer Entscheidungsprozesse und Konsensverfahren. Nach den letzten Abstimmungen beginnt im Jahr 2025 die finale Phase, in der das „Babysitting.lu Label“ landesweit kommuniziert und implementiert wird.

Im Anhang „Babysitting.lu Label“ befindet sich eine ausführliche Beschreibung des Labels sowie ein Muster der Kooperationsvereinbarung.

## 5.7. RISIKOMANAGEMENT

Das Risikomanagement von Babysitting.lu befasst sich damit, potenzielle Risiken in der Handhabung und der Entwicklung des Service zu identifizieren (Risikoanalyse), zu bewerten (Risikobewertung), zu überwachen und zu kontrollieren (Risikobehandlung und Risikoüberprüfung), um die Wahrscheinlichkeit von negativen Auswirkungen auf die Funktionalität und Wirksamkeit der Internetplattform zu minimieren. Das Ziel ist es, Risiken frühzeitig zu erkennen und geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um sie zu vermeiden, zu mindern oder zu bewältigen, um die Zielerreichung von Babysitting.lu sicherzustellen.

- **Risikoanalyse:**

Bei der Risikoanalyse wird versucht, antizipativ und zeitnah potenzielle Bedrohungen und Chancen, die den Erfolg von Babysitting.lu negativ beeinflussen könnten, zu identifizieren. Dieser Prozess beginnt bei der Verschriftlichung des Service und wird anhand von bereits erhaltenen Erfahrungswerten komplettiert.

- **Risikobewertung:**

Die Risikobewertung dient dazu, die Eintrittswahrscheinlichkeit und die Auswirkungen eines identifizierten Risikos auf Babysitting.lu realistisch einzustufen. Dabei handelt es sich jedoch überwiegend um Hypothesen, Vermutungen, Spekulationen und Erfahrungswerte und kann nicht in Zahlen niedergelegt werden.

- **Risikobehandlung:**

Durch das Entwickeln und Umsetzen von wirkungsvollen Strategien zur Minimierung oder Beseitigung von Risiken, kann die potenzielle Gefährdung des Service behandelt werden. Die Risikobehandlung ist ein maßgebender Teil des Risikomanagements und beinhaltet mehrere Faktoren, wie die klare Planung, das Zuweisen von Verantwortlichkeiten, sowie das berücksichtigen der verfügbaren Ressourcen, Zeit- und Budgetbeschränkungen und den strategischen Zielen und Prioritäten. In diesem Prozess sind Stakeholder und Partner ein wesentlicher Bestandteil, da die Behandlungsstrategien teilweise an die regionalen (und somit sozioökonomischen) Bedingungen angepasst werden müssen.

- **Risikoüberprüfung und -kontrolle:**

Eine kontinuierliche und regelmäßige Überprüfung der identifizierten Risiken kann dazu beitragen sicherzustellen, dass die angewendeten Maßnahmen wirksam sind und/oder Anpassungen der Strategien bei Bedarf nötig sind. Das Auswerten von Statistiken und Evaluationen aller Parteien (Eltern/Erziehungsberechtigte, Babysitter:innen, Partner, Stakeholder und Koordinationsstelle) sind dabei von äußerster Wichtigkeit, da diese Ressourcen beständig und zeitnah geliefert und auch ausgewertet werden können.

Durch das Auflisten des Risikomanagements auf der Tagesordnung von den Partnerversammlungen, besteht in festgelegten Intervallen die Möglichkeit einer Risikobesprechung innerhalb des Babysitting.lu-Gremiums.

- **Dokumentation und Berichterstattung:**

Anhand der Erfassung aller Risikoinformationen (Risikoberichte/Risikoregister) kann eine regelmäßige Berichterstattung an die relevanten Partner und Stakeholder in Partnerversammlungen geleistet werden. Dabei können alle Parteien ihre eigenen, individuellen Bedenken und Interessen miteinbeziehen und die angewendeten Maßnahmen, sowie ihre Wirksamkeit ausarbeiten und evaluieren.

Das Miteinbeziehen von Stakeholdern und Partnern in das Risikomanagement bewirkt die Berücksichtigung aller Perspektiven und Anliegen und stellt sicher, dass die Partner aktiv in diesen Prozess miteinbezogen werden können, sei es bei der Risikoanalyse, der Risikobehandlung und/oder der Risikoüberprüfung und -kontrolle.

Dadurch, dass es sich um ein relativ neues und innovatives Projekt und Konzept handelt, erscheint es sinnvoll, die verschiedenen Akteure immer wieder in die jeweiligen Prozesse mit einzubeziehen, damit schnell und proaktiv auf Probleme eingegangen werden kann. Lösungsansätze werden gemeinsam durchdacht, um neue Herausforderungen zu meistern. Dabei sollte das Bewusstsein geschaffen werden, dass nicht alle Risiken voraussehbar und/oder vermeidbar sind, jedoch gemeinsam gemeistert werden können.

## 6. Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit

Babysitting.lu setzt auf eine kontinuierliche Öffentlichkeitsarbeit, die bei den bestehenden und potenziellen Teilnehmer:innen und Partnern das Interesse und die Motivation weckt, aktiv am Babysitting.lu-Service mitzuwirken und ihn weiterzuentwickeln. Durch das Erstellen gezielter Werbekampagnen, die in enger Abstimmung mit den Partnern umgesetzt werden (auf verschiedenen Online-Plattformen, in den digitalen Medien sowie in der Printpresse) wird eine weitreichende und zielgruppengerechte Sichtbarkeit sichergestellt.

Ein wichtiger Bestandteil des Konzepts sind Grafikvorlagen und die offizielle Grafikcharta, die von der Koordinationsstelle in Zusammenarbeit mit der Werbeagentur Gecko.lu entwickelt wurden (Copyright identity). Diese wurden im Herbst 2023 von den Partnern validiert. Elisabeth Jeunesse ist für die Erstellung von unterschiedlichen Werbematerialien verantwortlich (wie z.B. Sticker, Tischdecken, Fahnen und Roll-ups). Diese Materialien stehen den Partnern zur Verfügung, um eine konsistente und vertrauenswürdige Kommunikation über die Plattform zu ermöglichen. Durch den Einsatz dieser hochwertigen und einheitlichen Ressourcen können alle beteiligten Partner effektiv und kohärent kommunizieren, wodurch die Bekanntheit und das Vertrauen in Babysitting.lu gestärkt wird.

Die Koordinationsstelle leitet auch die Social-Media-Strategien, wobei Online-Plattformen wie Facebook und Instagram genutzt werden, um eine Community zu bilden und mit ihr zu interagieren, Updates zu teilen und den Service einem größeren Publikum zu präsentieren. Diese Social-Media-Aktivitäten dienen nicht nur der Werbung, sondern auch dem Sammeln von Feedback und dem Aufbau einer starken, engagierten Gemeinschaft sowie dem Verbreiten wichtiger Informationen. Seit Januar 2024 wurden diese Aktivitäten verstärkt, um die Interaktion und das Engagement der Nutzer:innen weiter zu fördern.

### 6.1. VERANSTALTUNGEN UND WORKSHOPS

Um den Service weiter zu verbessern und das Netzwerk zu festigen, beteiligt sich Babysitting.lu an nationalen Messen aus dem Bereich Jugend und Kind, wo der Service sich durch eigene Stände vorstellt und die Gelegenheit nutzt, Kooperationspartner und Interessierte zu informieren (z.B. Déng Zukunft – Däi Wee). Diese schaffen eine Plattform für direkte Community-Einbindung, was wesentlich zur Erhöhung der Bekanntheit und des Nutzwerts von Babysitting.lu beiträgt. Die Teilnahme an diesen Events erlaubt es, auf das Feedback und die Bedürfnisse der Zielgruppen einzugehen und die Angebote entsprechend anzupassen.

## 6.2. STRATEGISCHE PRESSEARBEIT

Die strategische Pressearbeit von Babysitting.lu findet in enger Abstimmung mit den Partnern statt. Das Hauptziel ist es, durch eine wirksame Kommunikation mit Medienschaffenden die Bekanntheit und das Image der Internetplattform zu erhöhen. Dabei werden folgende Kernstrategien verfolgt:

- **Printmedien:** Die Hauptzielgruppe sind Eltern/Erziehungsberechtigte. Babysitting.lu beabsichtigt, regelmäßig Pressemitteilungen zu veröffentlichen, die über aktuelle Entwicklungen und Aktionen berichten. Diese Strategie hat vor allem im ersten Jahr nach der Einführung der Koordinationsstelle hohe Priorität, um Babysitting.lu landesweit zu verbreiten und ein flächendeckendes Partnernetzwerk zu schaffen. Dabei wird auch auf digitale Printmedien gesetzt, die verschiedene Zielgruppen miteinander verbinden.
- **Soziale Medien:** Die Gestaltung eines strategischen Social Media-Auftritts ist besonders wichtig, um junge Babysitter:innen und Eltern/Erziehungsberechtigte anzusprechen, die sich hauptsächlich in digitalen Medien aufhalten. Die Erstellung von Social Media-Inhalten erfordert vor allem Zeit und stellt daher eine Investition in personelle Ressourcen dar.
- **Medienpartnerschaften:** Ziel ist es, maßgeschneiderte Kampagnen zu starten, die genau auf die Bedürfnisse und Interessen der Babysitting.lu-Zielgruppen zugeschnitten sind. Zudem sind Partnerschaften mit Jugendinformationsstellen im Land und anderen relevanten Social-Media-Plattformen geplant, die sich auf Kinder, Familien und Jugendliche fokussieren.
- **Radio-Spots:** Abhängig von den finanziellen Mitteln werden Werbemaßnahmen über das Radio in Betracht gezogen, um einen effizienten Anstieg der Nutzerzahlen zu erreichen. Diese Maßnahmen werden zusammen mit den lokalen Partnern konzipiert und durchgeführt.

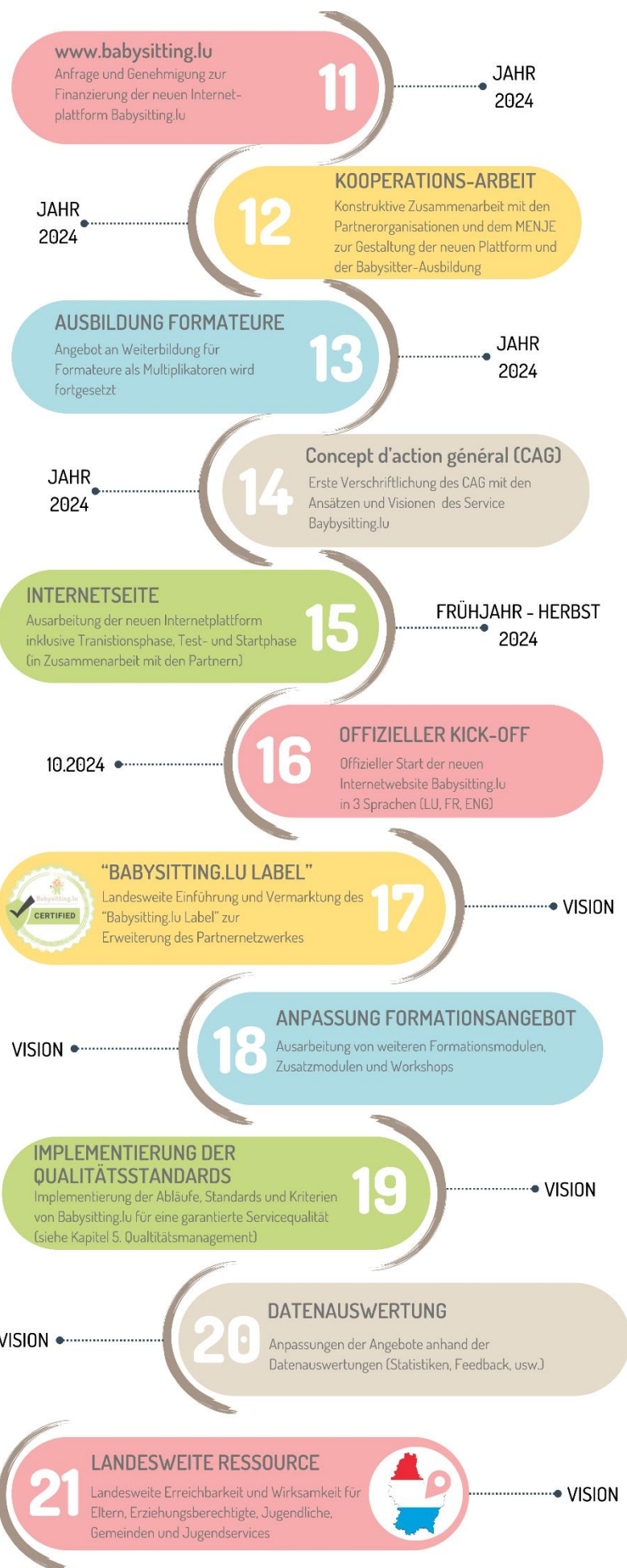
Die strategische Pressearbeit zielt darauf ab, Babysitting.lu als zentrale Vermittlungsplattform für Babysitting-Dienste in Luxemburg zu etablieren. Die Bemühungen konzentrieren sich darauf, das Vertrauen in den Service zu stärken und die Community aktiv einzubinden, um das Angebot kontinuierlich weiterzuentwickeln und zu verbessern. Dabei wird klar kommuniziert, dass Babysitting.lu keine professionelle Betreuungsstruktur oder eine Ausbildung als Erzieher:in ersetzt, sondern eine flexible, punktuelle Unterstützung für Familien bietet und Jugendlichen eine Möglichkeit eröffnet, verantwortungsbewusst erste Erfahrungen in der Kinderbetreuung zu sammeln.

## 6.3. ZUSAMMENFASSUNG DER ZIELE

Das übergeordnete Ziel der Kommunikationsbemühungen ist es, die Präsenz und Wirkung der Internetplattform signifikant zu erhöhen. Durch strategische, gut durchdachte Kommunikationsmaßnahmen und die enge Zusammenarbeit mit Partnern und der Gemeinschaft wird danach gestrebt, Babysitting.lu als führenden Service in der Kinderbetreuung zu etablieren und eine verlässliche Quelle für Familien und Babysitter:innen in Luxemburg zu sein.

## 7. Zeitplan (bisherige Umsetzung) und Vision





**Anhang:**

- **Charta & Checklisten (Anhänge) Service Babysitting.lu**
- **“Babysitting.lu Label”**
- **Brandbook Service Babysitting.lu**