



Volksuniversität - Université Populaire Quart Monde

Sich informieren

“Wo erhalte ich die Informationen, die ich brauche?”

3. Juli 2026

Bericht

Am Freitag, dem 3. Juli, hatten wir unsere Volksuniversität (UPQM) zum Thema “Sich informieren – „Wo erhalte ich die Informationen, die ich brauche?“.

Unsere Gäste waren Frau Katy Medernach und Frau Isabelle Mousset vom Familienministerium.

Dieser Bericht fasst unsere Diskussionen aus der Vorbereitung und der Plenum - Versammlung



zusammen und gibt Antworten auf folgende Fragen:

Wo erhalten wir im Alltag Informationen?

Wo und wie suchen wir gezielt nach Informationen?

Was sind die Hürden? Was sind die wichtigen Punkte, damit wir eine korrekte Information bekommen?



Wo erhalten wir im Alltag Informationen?

Zunächst haben wir uns überlegt, wo wir im Alltag Informationen erhalten. Dazu haben wir uns gefragt: „Wo höre oder sehe ich an einem normalen Tag Informationen, nach denen ich nicht bewusst suche?“ Wir haben eine Liste der Medien und Orte zusammengestellt, an denen wir unsere Informationen bekommen.

Diese Liste haben wir in der Versammlung vorgestellt und ergänzt.

Jeder konnte mit drei Punkten angeben, woher er am häufigsten Informationen bekommt.

• Klassische Medien Médias

• RADIO

- - RTL
- - Radio Lorraine
- - L'Essentiel radio

• TV

- - RTL
- - Regional: Uelrecht kanal
- - Nordlicht TV

• Presse / Zeitung Journaux

- • • • L'Essentiel
- - Citymag
- - Gemeindeblatt Bulletin communal
- ... 7

• INTERNET

- • Siten
- • App's
- • GOOGLE
- - Hoplr
- - Sozial Medien
- - FACEBOOK
- - INSTAGRAM
- - X
- - YouTube
- - ...
- - RTL
- - Wort
- - Tapeblatt
- - Police
- - ...

• Familie / Frönn Amis ...

• Leit Gens ...

- - Strooss - Rue
- - öffentlichen Transport
 - - Zuch Train
 - - Bus
 - - Tram
- - beim Akaafen: - Supermarché
- - Courses
- - ...

• Brochuren / Flyers

- - Briefboite - Boite aux lettres
- - Waandesall Dokter - Salle d'attente médecin
- - öffentlich Gebäud - Gemeing / Commune
 - - Batiments publics
 - - Theater
 - - Chambre des Salariés

• Plakater / Affichen

- - öffentlichen Transport public - Ecranen...
- - Enherwee: • Litfassseilen: Colomes
- - Chantieren: chantiers
- - am Supermarché

• Associatiounen / Strukturen / Services

- ATD
- Stimm von der Strooss
- Bereich Handicap: APETH
- Bereich 3. Alter: CIPA
- Senioren: Maison de Soins
- Heluy Doheem
- Crèche: Crèche
- Maison Relais
- Schulen: Écoles
- Lycéen: Lycées
- Tiers-lieux
- Gewerkschaften / Syndicats
- Epiceries Sociales / Vestiaires
- Office Social
- Croix-Rouge
- Centre Médico-Social

Es wurden viele Informationsquellen genannt:

Traditionelle Medien: Wir beziehen einen Großteil unserer Informationen aus dem Radio, dem Fernsehen und auch aus Zeitungen. Was Zeitungen angeht, haben wir festgestellt, dass „L’Essentiel“, die kostenlose Zeitung, die man an Bushaltestellen und Bahnhöfen findet, sehr häufig gelesen wird. Zeitungen und das Radio werden manchmal auch online gelesen.

Internet: Manche Menschen nutzen auch das Internet: Google, soziale Medien wie Instagram, Facebook, YouTube, WhatsApp usw. Dort sind verschiedene Medien wie RTL, das Luxemburger Wort oder sogar die Polizei zu finden. Wenn man sie abonniert, erhält man automatisch verschiedene Informationen. Hier wurde auch erwähnt, dass Google interaktiver ist, da man eine Information nachsuchen kann, während man die Informationen auf Facebook oder Instagram usw. eher als „Werbung“ präsentiert bekommt.

Eine Verbündete (Alliée) erzählte uns von der Hoplr-App, über die man ebenfalls zahlreiche Informationen aus der Gemeinde oder Nachbarschaft erhalten kann.

Zwischenmenschlich: Viele Informationen werden auch im persönlichen Gespräch ausgetauscht. Wir erfahren Neuigkeiten von Familie und Freunden, aber auch von Menschen, denen wir unterwegs begegnen, beim Einkaufen oder in öffentlichen Verkehrsmitteln.

Flyer und Broschüren: Diese findet man im Briefkasten, in der Arztpraxis, im Rathaus sowie bei sozialen oder kulturellen Einrichtungen.

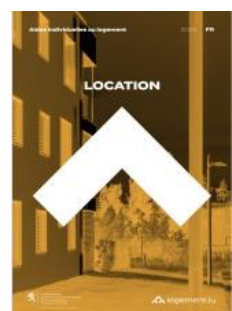
In einer Vorbereitungssitzung haben wir uns eine ganze Reihe von Flyern und Broschüren angesehen. Wir haben uns gefragt, ob sie uns ansprechen und ob sie uns neue und wichtige Informationen liefern.

Ein Herr sagte, er werde sich an die Schuldenberatung wenden; die Broschüre habe ihm seine Schwierigkeiten bewusst gemacht.

Die umfangreiche Broschüre zum Thema Mietzuschüsse ist gut gelungen. Sie ist klar und leicht verständlich. Leider hatte nur eine Person sie im Sozialamt gefunden. Niemand sonst hatte sie erhalten oder gesehen.

Das Interesse an den Broschüren der „Ligue d’Hygiène mentale“ war groß.

Auf **Plakaten und Aushängen** finden wir auch Informationen. Auch auf Bildschirmen in öffentlichen Verkehrsmitteln, zum Beispiel in Bussen oder im Tram.



Wir erhalten Informationen auch von **Vereinen, Diensten und Einrichtungen**. Im Alltag spielen diese jedoch eine untergeordnete Rolle. Sie sind wichtiger, wenn wir gezielt nach Informationen suchen.

Erwähnt wurden:

- ATD
- Stëmm vun der Strooss
- Einrichtungen und Dienststellen im Behinderten-oder Seniorenbereich
- Kindertagesstätte, Maison Relais, Schulen, Lycées
- Tiers-lieux (soziale Treffpunkte)
- Gewerkschaften
- Offices sociaux (Sozialämter), Sozialladen, Kleiderkammer (Vestiaire)
- Croix Rouge (Rotes Kreuz)
- Centre Médico-social



Wie und wo suchen wir gezielt nach Informationen?

Als zweite Frage haben wir uns während unserer Vorbereitung überlegt, wie wir nach einer gezielten Information suchen.

Hier ergaben sich konkretere Antworten, zum Beispiel die **Sozialarbeiter** der Gemeinde, die APEMH, der CIPA (Altersheim), Die Schalter der verschiedenen **Behörden**: das Sozialamt, die Arbeitsagentur ADEM, das Gericht, das Rathaus. Auch Gewerkschaften, Mieterschutz und Verbraucherschutz wurden genannt. Es wurde zudem angemerkt, dass es einfacher ist, wenn man Kontakte zu solchen Stellen hat.

Das **Internet** und Google wurden ebenfalls von einigen Personen genannt. Die meisten Menschen bevorzugten jedoch den direkten, persönlichen Kontakt.

In Bezug auf Informationen über das Internet, vor allem über soziale Medien oder künstliche Intelligenz, wurde mehrfach erwähnt, dass man sich vor Falschinformationen und Fake News in Acht nehmen muss. Weil diese oft nur Panik verbreiten wollen.



Was sind die Hürden? Was sind die wichtigen Punkte, damit wir eine korrekte Information bekommen?

In der Versammlung haben wir weiter überlegt und diskutiert. Wir haben Erfahrungen ausgetauscht, wo und wie wir nach Informationen gesucht haben. Wir haben uns gefragt, ob es schwierig war oder ob wir die notwendigen Informationen erhalten hatten.

Wir haben herausgefunden, dass diese Hürden oft über die Informationen selbst hinausgehen. Von ihnen hängt ab, ob jemand einen Antrag stellt, sobald er die Informationen hat, oder aufgibt. Menschen brauchen oft **praktische Unterstützung**, nicht nur Informationen.

Der **Empfang** ist ein wichtiger Punkt, der sowohl mit positiven als auch mit negativen Erfahrungen erwähnt wurde. Die Bedeutung von Respekt und Empathie wurde hervorgehoben. *„Ich wurde immer mit Respekt behandelt, wenn ich irgendwo hingegangen bin. Und ich habe ihnen im Gegenzug ebenfalls Respekt entgegengebracht, wenn ich reingegangen bin. Denn ohne gegenseitigen Respekt funktioniert es einfach nicht.“*

Hier eine Erfahrung von einer Frau, die Unterlagen ihres verstorbenen Sohnes benötigte: *„(...) er hatte in der Stadt gewohnt, und ich bin dann in die Stadt zur Gemeinde gegangen. (...) Der Mann sagte zu mir: "Ihr Sohn kann das selbst erledigen. Sie müssen nicht hierherkommen, um das anzufragen" Also, er war ein bisschen frech und mürrisch. Und ich sagte: „Hören Sie mal, mein Sohn ist nicht mehr hier, wie soll er denn herkommen?“ (...) Ich war auch ein bisschen frech, weil er mir gegenüber aggressiv gewesen war. Und er sagte zu mir: „Was meinen Sie damit, er ist nicht mehr hier“ (...) Ich zeigte ihm dann das Foto vom Grab: „Da ist er.“ Und er sagte: „Jetzt verstehe ich alles.“ Ich sagte: „Sie müssen nicht so aggressiv zu mir sein. Wenn ich sage, dass er nicht mehr da ist, dann ist er nicht mehr da. Das müssen Sie verstehen. Sie arbeiten in einem Büro, warum verstehen Sie das dann nicht?“*

An vielen Schaltern appellieren Plakate an den gegenseitigen Respekt zwischen Kunden und Mitarbeitern (CNS, Post usw.).

Respekt und **persönlicher Kontakt** sind sehr wichtig. An den Schaltern ist es manchmal schwierig, die Informationen zu erhalten, die man wirklich braucht. *“„Manche Beamte haben eine verschlossene Haltung, andere helfen einem weiter.“*

Es wurden auch Situationen berichtet, in denen man lange suchen musste und schließlich jemanden gefunden hat, der helfen konnte:

„Und dann musste ich in der Zithaklinik nachfragen, weil der Arzt sagte: „Ich mache das für Sie. Dann bekommen Sie sofort einen Termin.“ Das hat aber nicht funktioniert. Ich musste wirklich ins Krankenhaus gehen, und dort wurde ich zu sechs verschiedenen Stellen geschickt. Ich wurde praktisch vom ersten bis zum letzten Stock geschickt, um die Sache zu klären. Danach wurde ich wieder nach unten geschickt, weil das nicht stimmte. Also war ich wieder am Anfang. Dann bekam ich endlich doch noch irgendwo Hilfe. Und mir wurde gesagt, dass es erledigt würde. „Wir schicken Ihnen den nötigen Zettel.“

„Ich wollte gestern einen Termin für eine Mammografie vereinbaren, konnte aber die Seite mit den verfügbaren Terminen nicht finden. Also bin ich zum Krankenhaus gefahren. Es war schon geschlossen, die Mitarbeiterin war aber noch da. Sie hat extra für mich wieder geöffnet, mir einen Termin gegeben und gesagt: ‚Ja, wir haben etwas auf der Website geändert, deshalb funktioniert es jetzt nicht.‘“

Wir haben darüber gesprochen, ob es möglich wäre, in großen Einrichtungen wie Krankenhäusern eine Art Coach einzusetzen, der die Menschen begleitet und ihnen den richtigen Weg zeigt. Als Beispiel wurde das CHU (Centre Hospitalier Universitaire) in Lüttich genannt, wo es solche Leute gibt.

Der **Datenschutz** wurde auch als mögliches Hindernis für einen einfachen Zugang zu Informationen genannt. Der Austausch von Informationen zwischen verschiedenen Behörden kann ebenfalls erschwert werden.

Öffnungszeiten, „Permanenzen“ oder Termine können ebenfalls eine Schwierigkeit darstellen.

“Ich wohne in Dudelange. Früher gab es bei der Krankenkasse immer donnerstags vormittags eine Sprechstunde ohne Voranmeldung, zu der man einfach hingehen konnte. Jetzt ist sie zwar geöffnet, aber als mein Sohn dort hinging, sagten sie: „Ach ja, Sie müssen anrufen, um einen Termin zu vereinbaren. Es ist nicht mehr so wie früher.“

Man muss also zuerst bei der CNS (Gesundheitskasse) anrufen, seinen Namen, seine Adresse und seine Matrikelnummer angeben, und dann bekommt man einen Termin. Und erst dann kann man zur Krankenkasse in Dudelange gehen, um ein paar Euros zu bekommen.“

„Ein weiteres Hindernis können die Öffnungszeiten der Schalter sein. Nehmen wir zum Beispiel Menschen, die nicht so gut mit dem Computer umgehen können – und davon gibt es viele. (...) Aber auch Menschen, die arm sind und arbeiten, die nur den Mindestlohn verdienen und vielleicht kein Auto haben – das ist unglaublich anstrengend. Wenn sie also immer frei nehmen müssen, um zu den Schaltern zu gehen. Dann fehlt ihnen die Kraft dafür. Was ich gut verstehen kann. Die Öffnungszeiten passen einfach nicht, und deshalb beantragen sie die Hilfe gar nicht erst oder kommen nie dazu.“

Man erfährt nicht immer, wenn sich die Öffnungszeiten ändern. Es wird wahrscheinlich nur auf der Website bekannt gegeben, aber sonst nirgendwo.

Die Digitalisierung bleibt eine große Hürde:

Ein Punkt, über den wir sehr viel gesprochen haben, ist die Digitalisierung. Das ist eine sehr große Hürde. Sehr viele Dienstleistungen und Informationen sind oft nur online verfügbar. Aber nicht jeder kommt gut mit einem Smartphone oder Computer zurecht.

Das ist nicht nur bei älteren Menschen der Fall. Auch junge Menschen benötigen oft **Unterstützung bei Behördengängen**, die **online** erledigt werden müssen. Die Nutzung sozialer Medien bedeutet nicht automatisch, dass man über alle notwendigen digitalen Kompetenzen verfügt.

Eine Verbündete (Alliée): *“ Zu den Hürden mit Internet, zum Beispiel wenn man Formulare ausfüllen muss. Da stößt man manchmal an seine Grenzen, weil man viele persönliche Daten angeben muss, und wenn man etwas nicht richtig versteht oder die falsche Auswahl trifft, muss man wieder von vorne anfangen. Das ist also oft erstens eine Geduldsprobe, und zweitens sind diese Systeme nicht immer besonders benutzerfreundlich. “*

Viele Menschen besitzen keinen Computer und müssen diese Vorgänge über ihr Mobiltelefon erledigen. Das Problem ist, dass der Bildschirm des Handys viel kleiner ist und nicht immer alles korrekt und übersichtlich angezeigt wird. Weitere Probleme sind das Scannen und Versenden von Dokumenten, der fehlende Zugang zu einem Drucker usw.

Viele Informationen und Vorgänge sind zudem nur online verfügbar. Wenn man versucht, telefonisch durchzukommen, ist das kaum möglich.

Als mögliche Hilfe bei Problemen mit dem Computer oder dem Handy wurde die kostenlose Beratung von Digital Inclusion vorgeschlagen. Eine Frau, die einen neuen Computer hatte, erhielt durch diesen Service gute Unterstützung. Eine andere Frau, die einen Computerkurs besucht hatte, bekam dort ebenfalls einen Computer. Aber wenn sie zu Hause ist, funktioniert das Ganze nicht richtig, und dort bekommt sie keine Hilfe mehr.

Einige Gemeinden oder CIGL bieten auch eine Art digitalen Coach an, der nach Hause kommen und am Computer helfen kann. Dieser Service ist jedoch nur für Personen ab 65 Jahren.

Weitere Schwierigkeiten:

Wenn man keine Assistante sociale (mehr) hat, fehlt es an regelmäßiger Betreuung, und daher erhält man möglicherweise verschiedene Informationen nicht. *“Auch wenn ich keinen Anspruch auf finanzielle Unterstützung habe, benötige ich vielleicht andere Unterstützungen.“*

Es gibt keine zentrale Stelle wo Nichtansässige (**Nonresidents**) sich allgemein informieren können oder auch für Grenzgänger. *„Alle Luxemburger, die ins Ausland ziehen müssen, weil sie es sich nicht mehr leisten können, hier zu leben. Uns sollte zumindest etwas Anerkennung zuteilwerden, denn auch wir haben viel für das Land getan.“*

Nicht gut lesen und schreiben können. Man versteht die Broschüren oder Flyer nicht. Auf verschiedenen Websites, wie zum Beispiel Guichet.lu, gibt es Seiten in **einfacher Sprache**. Es gibt auch kurze Videos, in denen Dinge erklärt werden. Dies sollte bekannter sein. Auch auf anderen Websites oder generell sollten Informationen einfach und leicht verständlich sein.

Falsche Erwartungen: *„Es gibt auch Leute, die mit falschen Vorstellungen zu einer Behörde gehen, zum Beispiel zum Sozialamt oder zu einer ähnlichen Stelle. (...) Es ist schon vorgekommen, dass sie dachten: „Jetzt bekommen wir Hilfe von der Gemeinde, die wird alles bezahlen. Die wird dies tun, die wird das tun.“*

Hier wurde auch das Beispiel des **Calculateur** (Rechner) Revis genannt: *“ Nun, man muss darauf achten, alles genau anzugeben, denn sonst bekommt man vielleicht gesagt: „ Du hast ein Anrecht“ Und dann geht man zum Sozialamt, wo die Situation genauer geprüft wird, und am Ende könnte man doch enttäuscht werden.“*

Eine andere Aussage von einer Verbündeten (Alliée) unterstrich den Nutzen vom Calculateur. *“ Ich finde den Rechner schon gut, auch für Professionelle: „Denn auch wir müssen uns informieren (...) und wie ihr an drei, vier Stellen nachfragen, das kostet enorm viel Zeit.“*

Es wurde geraten: *„... immer eine Anfrage zu machen, wenn die Berechnung knapp ist (nahe an der Staffellung/Barème). Man muss den Leuten natürlich erklären: Vielleicht haben Sie ein Anrecht, oder vielleicht auch nicht. Aber an sich sollte man anfragen, sobald es knapp ist, denn sonst denkt man vielleicht, man hätte etwas bekommen können und das beschäftigt einen immer... . Es ist wirklich wichtig, dass sich jeder die Zeit nimmt und dass es richtig erklärt wird.“*

Im Gegensatz zu den Schwierigkeiten bei den Administrationen und Schaltern war es interessant festzustellen, dass man in Geschäften sehr gut informiert werden kann.

Guichet social unique:

Wir haben auch noch einmal über den Guichet social unique gesprochen. Die offizielle Bezeichnung lautet „GPS social“. Im Vorfeld war die Reaktion, dass nicht jeder weiß, was ein GPS ist. Dies ist das Navigationssystem, mit dem man beispielsweise mithilfe eines Mobiltelefons eine Route finden kann.

Jemand hat es wie folgt beschrieben: *“ Sie haben diesen Namen ausgesucht, wenn man Hilfe braucht, um sich im Dschungel der Hilfsmaßnahmen zurechtzufinden.“*

Wir haben erneut unsere **Überlegungen aus der UPQM von 2025** vorgestellt

Was brauchen wir an Dienstleistungen? - Informationen bekommen ohne Bedingungen, ohne Akte - Informationen über: - Krankenkasse (Erstattungen) - mögliche Hilfen nach einer Operation - Physiotherapie, Pediküre usw. - Pflegeversicherung und Behinderung - Rente - Digitalisierung: - Hilfe beim Installieren einer App - Online einen Termin vereinbaren - Einen Brief schreiben (öffentlicher Schreiber) - Geld überweisen (und am Schalter bar bezahlen) - Allocation de vie chère und Mietzuschuss beantragen	Wer soll dort arbeiten? Die Person soll: - Luxemburgisch sprechen - kein Anfänger sein - über alles Bescheid wissen - gut ausgebildet und informiert sein - Menschen mögen!! - erfahren sein, wie man mit Leuten umgeht - zuhören - sympathisch sein: dann braucht man keine Angst zu haben - eine positive Voreingenommenheit haben („Apriori Favorable“) Die Person soll direkten telefonischen Kontakt zu den Verwaltungen haben, direkt durchkommen, um Informationen zu bekommen.
Wie soll der Guichet social konkret organisiert werden? - Ein Schalter in jeder großen Gemeinde/Ortschaft - In kleinen Ortschaften könnte es auch ein Bus sein - Er soll nicht im selben Gebäude wie das Office social sein - Permanence mit Ticket (wenn viele Leute warten) - auf Termin (für Anträge, Belege anfragen, usw...) - Ein Warteraum und ein separates Büro haben (Vertraulichkeit)	

Darüber hinaus wurde für diese Volksuniversität gesagt, dass eine **gewisse Unterstützung** auch über GPS Social möglich sein muss. Dies betrifft das Ausfüllen der Formulare oder die Anforderung der erforderlichen Papiere. Dadurch wird den Sozialämtern ein Teil der Arbeit abgenommen. Dies könnte die rein administrative Arbeit der Sozialarbeiter (Assistants) erleichtern. Sie hätten mehr Zeit für die Betreuung.

Mit der Digitalisierung wurde auch die Frage des **Zugangs** zu einem **Computer, zum Internet, zu einem Drucker oder Scanner** angesprochen.

Reaktionen der Gästinnen:

Die beiden Gästinnen bedankten sich für die vielen interessanten Überlegungen und Ideen. Sie waren überrascht von der Vielfalt der verschiedenen Informationskanäle und davon, wie viele Menschen ihre Informationen aus Zeitungen beziehen, vor allem aus dem „Essentiel“, da dieser überall erhältlich ist.

Sie erkannten die Wichtigkeit vom **Empfang** und **Respekt** an. Dies auch bei Briefen, die möglicherweise nicht besonders freundlich verfasst werden. Ein weiterer Punkt ist der **menschliche Aspekt**, der vielleicht übersehen wird, wenn alles zunehmend digitalisiert wird. Es ist wichtig, immer physische Orte zu haben, an denen man mit einer Person sprechen kann, die mit dem nötigen Respekt reagieren sollte.

Auch die digitale Hürde wurde erneut hervorgehoben. Es ist ein wichtiger Punkt, dass Dinge **nicht nur online** funktionieren können. Ein Beispiel hierfür ist die Terminvereinbarung. Änderungen, wie etwa Öffnungszeiten, sollten nicht nur online, sondern auch über andere Kanäle kommuniziert werden, damit die Menschen nicht umsonst zu einer Behörde gehen.

Was den „GPS Social“ betrifft, so erklärten unsere Gästinnen, dass das Projekt derzeit aufgebaut wird und später eine Präsentation stattfinden wird. Sie erklärten weiter, dass es in einer ersten Phase an einem Standort starten wird. Dann werde man sehen, wie es angenommen wird und welche Bedürfnisse die Menschen haben. Außerdem ist ein Online-Simulator geplant. Dieser müsste einfacher und benutzerfreundlicher sein als die bereits vorhandenen Rechner.



*Zum Abschluss haben wir uns gemeinsam das Video zum Lied „E wäertvolle Mënsch“ angesehen.
Dieses Lied entstand in Zusammenarbeit zwischen ATD Quart Monde und Kinima Asbl.*