

# CHARTA DER DIENSTQUALITÄT

## Erstaufnahmezentrum für unbegleitete ausländische Minderjährige „Casa Rossa“



Bozen, Romstraße 100/E

Ein von der Bietergemeinschaft zwischen dem Verein Volontarius EO und der Sozialgenossenschaft River Equipe im Auftrag des Betriebs für Sozialdienste Bozen geführter Dienst



Volontarius ODV Associazione · Verein

Via G. di Vittorio - Straße 33 | 39100 Bolzano · Bozen

Tel. 0471 40.23.38 | Fax 0471 40.49.21

info@volontarius.it | www.volontarius.it

Fa parte di · gehört zur: [www.gruppovolontarius.it](http://www.gruppovolontarius.it)

Codice Fiscale · Steuer Nummer 94067470214 | Conto Corrente Postale · Post Konto 12109393

Cassa di Risparmio di Bolzano · Sparkasse Bozen | IBAN: IT 73 N080 4511 6080 0000 5000 433

Cassa Rurale di Bolzano · Raiffeisenkasse Bozen | IBAN: IT 17 P080 8111 6020 0030 4007 042

Banca Intesa San Paolo | IBAN: IT06 T030 6909 0061 0000 0076 079 | BIC: BCITITMM

## Inhaltsverzeichnis

1. EINFÜHRUNG .....	1
1.1 Was ist die Charta der Dienstleistungsqualität? .....	1
1.2 Wo finde ich die Charta der Dienstleistungsqualität der Casa Rossa? .....	1
1.3 Wer wird sind .....	1
1.4 Die grundlegenden Prinzipien der Dienstleistung .....	2
1.5 Die Mission der Dienstleistung .....	2
1.6 Ziele der Dienstleistung .....	3
1.7 Dienstpartner .....	3
2. ANGEBOTENE DIENSTLEISTUNGEN .....	4
2.1 Was ist die Casa Rossa? .....	4
2.2 Wer kann in der Casa Rossa aufgenommen werden? .....	4
2.3 Wie erfolgt die Aufnahme in die Casa Rossa? .....	4
2.4 Welche Dienstleistungen bietet die Casa Rossa? .....	5
2.5 Die gewährleisteten Qualitätsstandards .....	5
3. ANHÖRUNG DER NUTZER UND AUßERGERICHTLICHE STREITSCHLICHTUNG .....	10
3.1 Hinweise und Vorschläge .....	10
3.2 Beschwerden .....	10
3.3 Aussergerichtliche Schlichtung von Streitigkeiten .....	11
4. NÜTZLICHE KONTAKTE .....	12
5. BEIGEFÜGTE UNTERLAGEN .....	13
5.1 Vordruck für Empfehlungen, Beschwerden und Vorschläge .....	13
5.2 Schlichtungsantrag .....	14

## 1. EINFÜHRUNG

### 1.1 Was ist die Charta der Dienstleistungsqualität?

Die Charta der Dienstleistungsqualität ist das Dokument, mit dem eine Einrichtung als Betreiber öffentlicher Dienstleistungen bestimmte Verpflichtungen gegenüber den Nutzern bezüglich angebotener Dienstleistungen, Erbringungsmodalitäten, Zugangskriterien und Qualitätsstandards übernimmt und über vorgesehene Schutzmodalitäten informiert.

Die Charta der Dienstleistungsqualität der Casa Rossa stellt somit ein wichtiges Instrument für die minderjährigen Gäste der Einrichtung dar, da:

- es die angebotenen Dienstleistungen beschreibt;
- die Qualitätsstandards der Dienstleistungen vorgibt und garantiert, auf welche die minderjährigen Gäste ein Recht haben;
- Formen der Beteiligung und des Schutzes der minderjährigen Gäste vorsieht, die durch den „Vordruck für Empfehlungen, Beschwerden und Vorschläge“ Hinweise, Vorschläge, Wünsche, Beobachtungen, Mitteilungen und Beschwerden zur qualitativen Verbesserung der Dienstleistung formulieren können

### 1.2 Wo finde ich die Charta der Dienstleistungsqualität der Casa Rossa?

Die Charta der Dienstleistungsqualität des Erstaufnahmezentrums für unbegleitete ausländische Minderjährige „Casa Rossa“ findet sich:

- auf der Internetseite [www.gruppovolontarius.it](http://www.gruppovolontarius.it) unter der Sektion „Unsere Projekte“: <https://gruppovolontarius.it/projects/casa-rossa.html>;
- auf dem Schwarzen Brett innerhalb der Casa Rossa;
- bei der Struktur durch Beantragung einer Kopie in italienischer oder deutscher Sprache;
- auf der Internetseite des Verbraucherzentrums: [www.consumer.bz.it](http://www.consumer.bz.it)

### 1.3 Wer wird sind

Der Verein Volontarius ODV und die Sozialgenossenschaft River Equipe betreiben bis zum 31.12.2024, vorbehaltlich der Verlängerung um weitere 2 Jahre, im Auftrag des Betriebs für Sozialdienste Bozen (BSB) das Erstaufnahmezentrum für unbegleitete ausländische Minderjährige „Casa Rossa“ in der Romstraße 100/E in Bozen.

Volontarius ODV, Mitglied der Gruppe Volontarius, ist eine gemeinnützige, ehrenamtliche Organisation, die 1999 in Bozen gegründet wurde. Der Verein gründet seine institutionelle und vereinsbezogene Tätigkeit auf den verfassungsmäßigen Prinzipien der Demokratie, des sozialen Engagements und den ehrenamtlichen Tätigkeiten. Dank eines starken Netzwerks operiert der Verein, um die Personen zu unterstützen, die sich aus verschiedenen Gründen am Rande der Gesellschaft befinden. Der Verein leistet nicht nur Hilfe, sondern auch Unterstützung zur persönlichen Entwicklung und dabei, die menschliche Würde zu bewahren.

River Equipe, ein Mitglied der Gruppe Volontarius, entstand 2000 in Bozen und seine Geschichte ist eng mit der des Vereins Volontarius ODV verbunden, mit dem die Genossenschaft den Weg der Entwicklung und des Bewusstseins für die Bedürfnisse der vulnerablen Gruppen des Gebiets Südtirol teilt. River Equipe verfolgt das allgemeine Interesse der Gemeinschaft zur menschlichen Förderung und sozialen Integration der Bürger durch die Verwaltung von sozialen, sanitären, kulturellen und bildungspolitischen Dienstleistungen.

Casa Rossa betrifft den Bereich der minderjährigen Migranten und Familien. Das innerhalb der Einreichung agierende Team besteht aus Vertretern vielschichtiger Berufsgruppen mit langjähriger Erfahrung und spezifischer Kompetenz im Bereich der Arbeit mit unbegleiteten ausländische Minderjährigen.

### **1.4 Die grundlegenden Prinzipien der Dienstleistung**

#### **Gleichheit und Unparteilichkeit**

Unter Beachtung der Prinzipien der Gleichheit, Diskriminationsvermeidung und Behandlungsgleichheit, verpflichtet sich das Team der Casa Rossa zur Leistung einer unparteiischen und gleichen Behandlung aller minderjährigen Gäste, unter spezieller Beachtung der vulnerabelsten Personen.

#### **Kontinuität**

Casa Rossa versteht sich als an 365 Tagen im Jahr geöffnet und betrieben, um den kontinuierlichen und regelmäßigen Ablauf der Aktivität zu gewährleisten.

#### **Beteiligung**

Jeder unbegleitete ausländische Minderjährige hat das Recht, Beobachtungen und Vorschlägen zur Verbesserung der Qualität der Dienstleistungen einzureichen und das Recht, sich über Missstände durch Einreichung einer Beschwerde zu beschweren.

#### **Effizienz und Wirksamkeit**

Das Team von Casa Rossa verfolgt das Ziel der kontinuierlichen Verbesserung der Effizienz und Wirksamkeit der angebotenen Dienstleistungen.

#### **Klarheit, Transparenz und Recht auf Zugang zu Informationen**

Alle minderjährigen Gäste haben das Recht auf Kenntnis der in der Casa Rossa umgesetzten Aktivitäten und angebotenen Dienstleistungen. Sie sind informiert über Vorliegen und Funktion der Hausordnung und der Charta der Dienstqualität und über die Modalitäten zur Einreichung von Beschwerden oder Anträgen auf außergerichtliche Streitschlichtung. Die Hausordnung und die Charta der Dienstqualität sind stets konsultierbar und angeschlagen auf dem Schwarzen Brett der Casa Rossa.

---

2

#### **Vertraulichkeit**

Die personenbezogenen Angaben, Dokumente und alle Informationen, die die unbegleiteten ausländischen Minderjährigen Gäste der Casa Rossa betreffen, werden unter Beachtung der diesbezüglich gültigen nationalen Rechtsvorschriften und Verordnungen der Europäischen Union verarbeitet. Jeder Minderjährige hat das Recht auf Zugang zu den ihn betreffenden Dokumenten.

#### **Höflichkeit – Kommunikation und Mehrsprachigkeit**

Das Team der Casa Rossa verpflichtet sich zur Wahrung der Höflichkeit gegenüber den minderjährigen Gästen und legt höchste Aufmerksamkeit auf die Verwendung einer einfachen und verständlichen Sprache und Garantie der Dienstleistung auf Italienisch, Deutsch und den wesentlichen Fremdsprachen der Gäste. Besteht diesbezüglicher Bedarf, ist die Unterstützung durch einen Sprachmittler gewährleistet.

### **1.5 Die Mission der Dienstleistung**

Die Mission der Dienstleistung konkretisiert sich in der temporären Aufnahme von unbegleiteten ausländischen Minderjährigen im Erstaufnahmezentrum „Casa Rossa“ und ihre Begleitung in Form eines individuell personalisierten und geteilten Projekts, mit dem Ziel der sozialen Integration.

Der Verein Volontarius ODV und die Sozialgenossenschaft River Equipe betreiben die Dienstleistung unter



Beachtung ihrer gemeinsamen grundlegenden Werte:

- Beachtung der Menschenrechte und der Würde der Personen, die sich in Schwierigkeiten befinden;
- Prinzip der Diskriminationsvermeidung;
- Solidarität, soziale Integration und aktive Bürgerschaft;
- Zentralität der Minderjährigen und Beachtung der Autonomie;
- Akzeptanz und Verständnis der Komplexität;
- Wirksamkeit und Nachhaltigkeit in der Zeit der individualisierten Projekte mit dem Ziel der sozialen Integration.

### **1.6 Ziele der Dienstleistung**

Zweck des Betriebs der Casa Rossa ist die Umsetzung der nachstehend genannten Ziele zugunsten der Minderjährigen Gäste:

- Materielle Assistenz;
- Anhörung der persönlichen Bedürfnisse und Wertschätzung der individuellen Fähigkeiten;
- Formulierung eines individualisierten Projekts der sozialen Einführung und Integration;
- Vermittlung, Orientierung, Begleitung, Betreuung, Unterstützung.

### **1.7 Dienstpartner**

Wesentlicher Partner ist die Dienststelle für Soziale Integration (DSE) des Betriebs für Sozialdienste Bozen (BSB).



## 2. ANGEBOTENE DIENSTLEISTUNGEN

### 2.1 Was ist die Casa Rossa?

Das Erstaufnahmezentrum für unbegleitete ausländische Minderjährige „Casa Rossa“ ist eine Wohnstruktur, in der unbegleitete ausländische Minderjährige eine temporäre Unterkunft finden können: einen Ort, an dem sie schlafen, essen und Unterstützung erhalten können beziehungsweise aktives Gehör und bildungstechnische Hilfe mit dem Ziel einer sozialen Integration finden.

<b>Wo sie sich befindet:</b>	In der Romstraße 100/E in Bozen
<b>Wann sie geöffnet ist:</b>	Jeden Tag im Jahr, 24 Stunden am Tag
<b>Maximale Aufnahmefähigkeit:</b>	13 Betten (davon 1 für den Notfall, zur Aufnahme eines zusätzlichen Minderjährigen für eine Nacht, wenn andere Strukturen des Gebiets über keinen Platz mehr verfügen)

### 2.2 Wer kann in der Casa Rossa aufgenommen werden?

Unbegleitete ausländische Minderjährige im Alter von 12 Jahren bis zum vollendeten 18. Lebensjahr und, in einigen Fällen, bis zum Alter von 21 Jahren.

### 2.3 Wie erfolgt die Aufnahme in die Casa Rossa?

Die Aufnahme unbegleiteter ausländischer Minderjährige in die Casa Rossa erfolgt:

- auf spezifischen Antrag der Sicherheitskräfte und der Staatsanwaltschaft beim Jugendgericht;
- gemäß Vermittlung durch die Dienststelle für Soziale Integration und des Betriebs für Sozialdienste Bozen;
- gemäß Vermittlung durch die Sozialdienste des Gebiets.

---

4

<b>Dauer der Aufnahme:</b>	Ist abhängig vom erzieherischen und bildungstechnischen individualisierten Projekt des einzelnen Minderjährigen. Üblicherweise beträgt die Dauer der Aufnahme des Minderjährigen maximal 6 Monate.
----------------------------	---

<b>Kosten für die Aufnahme:</b>	Kostenlos.
---------------------------------	------------

<b>Entlassungsfälle:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Übergang der Kompetenz an eine andere Dienststelle</li><li>• Erreichung der Ziele</li><li>• Erreichen der Volljährigkeit</li><li>• Mangel an grundlegenden Bedingungen und Kollaboration, Unangemessenheit der Struktur, beeinträchtigende Anwesenheit des MSNA für die anderen Gäste und Operatoren/Operatorinnen</li><li>• Verlassen des MSNA</li><li>• Nichtbestehen der für die Aufnahme vorgesehenen Voraussetzungen</li><li>• Wiedereingliederung/Rückkehr in das Herkunftsland</li><li>• Überlassung zur Betreuung</li></ul>
--------------------------	---

## 2.4 Welche Dienstleistungen bietet die Casa Rossa?

Jeder unbegleitete ausländische Minderjährige, der Gast der Casa Rossa ist, hat ein Recht auf Erhalt der folgenden Dienstleistungen:

- Unterkunft und Verpflegung;
- Sicherheit und Schutz;
- Entspanntes und aufmerksames Ambiente;
- Individualisiertes geteiltes bildungsbezogenes Programm;
- Erwerb von Sprache (Italienisch und Deutsch) und Kultur, schulische Eingliederung;
- Aktivitäten zur Erholung und Sozialisierung (künstlerisch-kreative Workshops, Ausflüge, Sport, etc.);
- Informationsveranstaltungen zu Gesundheit, Hygiene, Regeln des Zusammenlebens, Sicherheit am Arbeitsplatz;
- Unterstützung beim Erhalt von Dokumenten (Pass, Aufenthaltsgenehmigung, etc.);
- Unterstützung bei der Rückkehr ins Herkunftsland/Familienzusammenführung;
- Rechtsbeistand;
- Sprachlich-kulturelle Vermittlung;
- Orientierung und Unterstützung bei der Suche nach Arbeitsplatz und Unterkunft;
- Vermittlung und Begleitung zu Dienstleistungsstellen des Gebiets.

## 2.5 Die gewährleisteten Qualitätsstandards

Jeder unbegleitete ausländische Minderjährige hat das Recht auf Erhalt der Dienstleistungen, die in der auf der nachfolgenden Seite dargestellten „Tabelle der Qualitätsstandards“ beschrieben sind.

5

Bei Nichtbeachtung der gewährleisteten Qualitätsstandards haben die minderjährigen Gäste der Casa Rossa das Recht, gemäß den in Kapitel 4 vorgeschlagenen Modalitäten Beschwerde zu erheben. Der Betreiber nimmt, nach Prüfung der Beschwerde und der Feststellung, dass diese begründet ist, die Schadensersatzzahlung von € 50,00 an den Beschwerdeführer vor.

Es wird betont, dass die in der untenstehenden Tabelle beschriebenen Qualitätsstandard als unter „normalen“ Betriebsbedingungen als gültig zu erachten sind. Als ausgenommen verstehen sich daher außerordentliche Situationen, bedingt durch außerordentliche Ereignisse, durch Dritte verursachte Ereignisse, Streik und Handlungen öffentlicher Behörden.

Im Fall von Streik der Angestellten verpflichtet sich der Betreiber zur Beachtung der Vorgaben zur Leistung unverzichtbarer öffentlicher Dienstleistungen, speziell bezüglich der Fristen zur Bekanntgabe und den Modalitäten der Information der Nutzer gemäß den gültigen Rechtsvorschriften und Tarifverträgen. Als gewährleistet versteht sich ausnahmslos die Fortsetzung einer 24-Stunden-Dienstleistung.

Tabelle der Qualitätsstandards			
Qualitätsfaktor	Indikator	Qualitätsstandard	Entschädigung
Gewährleistung der Dienstleistung	Präsenz von Personal	Alle Tage im Jahr, 24 Stunden am Tag	JA

<b>Aufnahme</b>	Aufnahmegespräch, Erklärung und freiwillige Unterschrift der Hausordnung und der Charta der Dienstqualität. Erklärung der Modalitäten der Einreichung von Beschwerden und Hinweisen.	Zum Zeitpunkt des Eintritts in die Casa Rossa.	JA
	Übergabe des Aufnahme-Kits	Matratzen-Schonbezug, 2 Bettlaken, Kopfkissenbezug, Kopfkissen, Decke, 2 Handtücher	JA
	Übergabe des Hygiene-Kits	Zahnbürste, Zahnpasta, Rasierer und Rasiergel, Haarshampoo, Duschgel, Deodorant	JA
	Übergabe von Kleidung	Unterwäsche, Hausschuhe, Schlafanzug und, bei Erfordernis, übergangsweise Kleidung und Schuhe bis zur Möglichkeit des diesbezüglichen Erwerbs	JA
	Persönlicher Spind mit Schlüssel zur Aufbewahrung persönlicher Wertgegenstände	Übergabe des Schlüssels	JA
<b>Kommunikation</b>	Zweisprachiges und mehrsprachiges Personal	Italienisch, Deutsch, Englisch, bei Erfordernis wesentliche Sprachen der Gäste	JA
<b>Verpflegung</b>	Angebot von Frühstück, Mittagessen, Zwischenmahlzeit am Nachmittag und Abendessen	Jeden Tag im Jahr	JA
	Lieferung des persönlichen Hygiene-Kits	Jede Woche und im Bedarfsfall	JA
<b>Reinigung</b>	Reinigung der Gemeinschaftsräume, Flure, Bäder und Zimmer	Täglich durch die Minderjährigen mit Unterstützung und	JA



		Überwachung durch das diensthabende Personal	
	Wäsche und Wechsel von Handtüchern und Bettwäsche	Einmal pro Woche und im Bedarfsfall	
	Waschküche für Wäsche und Trocknung persönlicher Kleidung	Zwei Waschmaschinen, Trockner und Wäscheständer	JA
<b>Aufbewahrung</b>	Tresoraufbewahrung von Dokumenten und Bargeld	Gemäß schriftlicher Genehmigung des Minderjährigen	JA
	Aufbewahrung von Fahrrädern	Jederzeit möglich	JA
<b>Individuelle Planung</b>	Soziale und pädagogische Unterstützung durch ein individuelles, mit dem Minderjährigen geteiltes, bildungsbezogenes Programm	Für jeden Minderjährigen, ab einem Monat nach der Aufnahme und Überwachung und Anpassung während des Aufenthalts	JA
<b>Schutz der Gesundheit</b>	Orientierung zur grundlegenden medizinischen Versorgung	Für jeden Minderjährigen	JA
	Überweisung und Begleitung zum Gesundheitsdienst	Im Bedarfsfall	JA
	Mobile Praxis und Team von freiwilligen Ärzten	Möglichkeit der Nutzung bei Bedarf	JA
	Erwerb von Medikamenten und sanitäre Einrichtung und Kühlung zur Aufbewahrung von Medikamenten	Im Bedarfsfall	JA
<b>Juristische Unterstützung zum Schutz von Rechten</b>	Unterstützung beim Ausfüllen von Formularen, Information und Begleitung im Verfahren zur Beantragung internationalen Schutzes, Familienzusammenführung, unterstützte Rückkehr ins Herkunftsland, Beratung über Möglichkeiten und Verfahren zum Schutz eigener Rechte	Anwesenheit eines juristischen Ansprechpartners 3 Stunden pro Woche	JA
<b>Bildung</b>		Italienischlehrer 24 Stunden pro Woche	JA

	Unterstützung bei Alphabetisierung und Erlernen von Sprachen	Konversation auf Italienisch und Deutsch mit freiwilligem Personal	JA
		Projektion von Filmen auf Italienisch und Deutsch	JA
	Raum zum Lernen und Einrichtungen für den Fernunterricht	Unterstützung bei Aufgaben und Übungen	JA
	Schulvorbereitung	Mindestens 6 Stunden pro Woche	JA
	Sozialerziehung	Mindestens 4 Wochenstunden Sozial- und Rechtserziehung	JA
	Veranstaltungen bezüglich Stärkung von Verantwortungsbewusstsein und Gemeinschaft zur Unterstützung von Autonomie	Beteiligung der jugendlichen ehemaligen Gäste der Casa Rossa	JA
<b>Informationen und Orientierung bezüglich der Dienstleistungen des Gebiets</b>	Lieferung von Informationen in verschiedenen Sprachen	Im Bedarfsfall	JA
	Individuelle Momente und Gruppenmomente ad hoc und Simulierung der Einholung von Informationen	Im Bedarfsfall	JA
	Verfügbarkeit von Schwarzem Brett und informativen Broschüren und Flyern	Immer verfügbar	JA
	Vermittlung und Begleitung der Minderjährigen zu den Dienstleistungsstellen des Gebiets	Im Bedarfsfall	JA
<b>Unterstützung bei der Suche nach Arbeit und Unterkunft</b>	Verfügbarkeit von Computern, Scannern, Druckern zur Suche nach und zum Ausdrucken von Unterlagen	Im Bedarfsfall	JA
	Simulierung von Bewerbungsgesprächen und Hilfe bei der Suche nach Stellenangeboten und Bewerbungen	Im Bedarfsfall	JA

	Volontariate	Gemäß individualisiertem Projekt	JA
<b>Freizeitaktivitäten</b>	Sportaktivitäten	Mindestens 4 Wochenstunden	JA
	Lektüreaktivitäten	Zur Verfügung stehende kleine Bibliothek	JA
	Gruppenaktivitäten	Gemeinschaftsraum zur Sozialisierung	JA
		TV und DVD-Player, Filmpräsentation mit Gruppengesprächen	JA
	Workshops	Didaktisch-kreative und künstlerisch-handwerkliche Workshops	JA
<b>Täglicher Betrieb der Haus</b>	Bereiche des Einbezugs der Minderjährigen	Empfang neuer Gäste, Reinigung der Gemeinschaftsbereiche, Wäsche, Vorbereitung der Mahlzeiten, Mülltrennung, Verschönerung des Wohnbereichs, Vorschläge zur Freizeitgestaltung	JA
<b>Charta der Dienstqualität</b>	Verfügbarkeit	Stets verfügbar am Schwarzen Brett und Möglichkeit des Erhalts von gedruckten Kopien auf Italienisch oder Deutsch	JA
		Fach für „Beschwerden und Hinweise“ und diesbezügliche Vordruck am Eingang	JA
	Informationen und Erklärungen	Bei Aufnahme und im Bedarfsfall	JA
<b>Unterstützung durch weitere Fachleute</b>	Sprachmittler und Mittler von Kultur, Rechtsanwälte, Ernährungsberater etc.	Im Bedarfsfall	JA

### 3. ANHÖRUNG DER NUTZER UND AUßERGERICHTLICHE STREITSCHLICHTUNG

#### 3.1 Hinweise und Vorschläge

Die Anhörung der Bedürfnisse und Erfordernisse der unbegleiteten ausländischen Minderjährigen ist für das Team der Casa Rossa von grundlegender Wichtigkeit. Es verpflichtet sich zur Nutzung jeder Möglichkeit des Dialogs mit den Nutzern, um in Kenntnis ihrer Meinungen und Haltungen bezüglich der Qualität der angebotenen Dienstleistungen zu gelangen.

Zur kontinuierlichen Verbesserung sowohl der Qualität der angebotenen Dienstleistungen als auch des Dialogs und der Beziehungen mit den Minderjährigen, setzt das Team auf:

- Feststellungen (mindestens einmal im Jahr) der Zufriedenheit mit den Dienstleistungen in regelmäßigen Abständen;
- Analyse aller erhaltenen Hinweise und Beschwerden;
- Überprüfung der Beachtung der in der Charta der Dienstqualität enthaltenen Verpflichtungen und Qualitätsstandards.

Zur Einreichung eines Hinweises ist es möglich:

- den Hinweis während den regelmäßigen Gruppentreffen zwischen Gästen und Team einzureichen;
- der Vordruck für Empfehlungen, Beschwerden und Vorschläge (verfügbar am Schwarzen Brett der Casa Rossa), mit Beschreibung des Hinweises auszufüllen und der ausgefüllte Vordruck in den „Briefkasten für Empfehlungen und Beschwerden“ zu legen, das sich am Eingang der Casa Rossa befindet;
- eine E-Mail an die E-Mail-Adresse: [minori@volontarius.it](mailto:minori@volontarius.it) mit Beschreibung des eigenen Hinweises und dem Betreff „Hinweis“ zu schreiben.

Das Team der Casa Rossa prüft alle erhaltenen Hinweise und bewertet ihre Anwendbarkeit innerhalb der Dienstleistung.

---

10

#### 3.2 Beschwerden

Bei Unzufriedenheit mit den angebotenen Dienstleistungen der Casa Rossa oder im Fall der Nichtentsprechung der in der Casa Rossa angebotenen Dienstleistungen mit den in der „Tabelle der Qualitätsstandards“ angegebenen Vorgaben (s. S. 6 ff.), kann Beschwerde unter Beachtung der folgenden Vorgaben eingereicht werden:

- Beschwerde schriftlich verfassen: jeden Teil des Vordruck für Empfehlungen, Beschwerden und Vorschläge ausfüllen, das am Schwarzen Brett der Casa Rossa verfügbar ist und der ausgefüllte Vordruck in die „Briefkasten für Empfehlungen und Beschwerden“ legen, das sich am Eingang der Casa befindet;
- jeden Teil des Vordruck für Empfehlungen, Beschwerden und Vorschläge ausfüllen, das am Schwarzen Brett der Casa Rossa verfügbar ist und der ausgefüllte Vordruck in die „Briefkasten für Empfehlungen und Beschwerden“ legen, das sich am Eingang der Sitzes des Vereins Volontarius ODV in der Via Giuseppe di Vittorio in 33 Bozen befindet;
- eine E-Mail an die E-Mail-Adresse: [reclami@volontarius.it](mailto:reclami@volontarius.it) schreiben unter Angabe von Namen, Nachnamen, Kontaktangaben und Gründe für die Beschwerde.

Innerhalb von 15 Arbeitstagen ab Erhalt der Beschwerde besteht das Recht auf Erhalt einer schriftlichen Antwort oder einer Antwort, in der eine neue Frist für die Antwort auf die Beschwerde und die Gründe für die längere Bearbeitungszeit angegeben werden.

Wird die Beschwerde angenommen, erhält der Beschwerdeführer einen Schadensersatz von 50€.

Wird die Beschwerde abgelehnt oder ist der Beschwerdeführer nicht mit der erhaltenen Antwort zufrieden, besteht die Möglichkeit einer unentgeltliche Einreichung eines Antrags auf außergerichtliche Streitschlichtung, wie nachfolgend beschrieben.

### **3.3 Aussergerichtliche Schlichtung von Streitigkeiten**

Hat der Nutzer keine Antwort erhalten oder ist er mit der Antwort auf seine Beschwerde nicht zufrieden, kann er sich kostenlos und über die Verbraucherzentrale auf das Schlichtungsverfahren einlassen (siehe Anhang B "Schlichtungsantrag"), um seine Beschwerde weiterzuverfolgen.

Die Schlichtungskommission setzt sich aus einem Vertreter des Dienstbetreibers und aus einem Vertreter der Verbraucherzentrale zusammen. Nach dem Erhalt des Antrags ist die Kommission verpflichtet, den Versuch zur Schlichtung der Streitigkeit innerhalb von 20 Tagen einzuleiten. Wenn der Schlichtungsversuch erfolgreich ist, gilt die Streitigkeit als endgültig beigelegt, und die erreichte Vereinbarung ist für beide Parteien verbindlich. Schlägt der Schlichtungsversuch fehl, die Parteien sind berechtigt, den normalen Rechtsweg einzuschlagen."

## **VERBRAUCHERZENTRALE SÜDTIROL**

<b>Standort:</b>	Zwölfmalgreinerstr. 2, 39100 Bozen
<b>Öffnungszeiten:</b>	Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag: von 9:00 bis 12:00 und von 14:00 bis 17:00 Uhr. Freitag: von 9:00 bis 12:00 Uhr.
<b>Telefon:</b>	0471 975597
<b>Fax:</b>	0471 979914
<b>E-mail:</b>	<a href="mailto:info@centroconsumatori.it">info@centroconsumatori.it</a>
<b>Website:</b>	<a href="http://www.consumer.bz.it">www.consumer.bz.it</a>

#### 4. NÜTZLICHE KONTAKTE

### ERSTAUFNAHMEZENTRUM FÜR UNBEGLEITETE AUSLÄNDISCHE MINDERJÄHRIGE „CASA ROSSA“

**Standort:** Romstraße 100/E 39100 Bozen  
**Telefon:** 0471 404807  
**E-mail:** [minori@volontarius.it](mailto:minori@volontarius.it)  
**Website:** <https://gruppovolontarius.it/projects/casa-rossa.html>


**Koordinator der Dienstleistung:** Vor Ort anwesend von Montag bis Freitag:  
Von 9.00 bis 11.00 und von 15.00 bis 17.00  
Telefon: 335 1438705

### VEREIN VOLONTARIUS ODV

**Standort:** G.-Di-Vittoriostraße 33  
39100 Bolzano  
**Öffnungszeiten:** nach Vereinbarung  
**Telefon:** 0471 402338  
**Fax:** 0471 404921  
**E-mail:** [associazione@volontarius.it](mailto:associazione@volontarius.it)  
**Website:** [www.gruppovolontarius.it](http://www.gruppovolontarius.it)

## 5. BEIGEFÜGTE UNTERLAGEN

### 5.1 Vordruck für Empfehlungen, Beschwerden und Vorschläge

	<b>Vordruck</b>  <b>Beschwerden und Empfehlungen</b>
	<small>Letztüberarbeitung des Formulars nach dem System ISO 9001:2015 der Volontarius Verein</small>
Datum _____  Beschwerde/Empfehlung vorgebracht von: Vor-/Nachname: _____ _____ Tel.: _____ Adresse: _____	
Beschreibung der Beschwerde <input type="checkbox"/> / Empfehlung <input type="checkbox"/> : _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	
Unterschrift des Mitarbeiters/Sachbearbeiters: _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	
Management der Beschwerde <input type="checkbox"/> / Empfehlung <input type="checkbox"/> : _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	
Unterschrift des Sachbearbeiters: _____ _____	

## 5.2 Schlichtungsantrag

### SCHLICHTUNGSANTRAG

Der/die Unterzeichnende ....., geboren am .....,  
in ....., wohnhaft in ..... (Ort),  
..... (Str./Platz) ..... (Hausnr.), ..... (PLZ), ..... (Provinz),  
Tel./E-Mail-Adresse .....

\*\*\*\*\*

hat am \_\_\_\_\_ eine Beschwerde eingereicht (die übermittelte Beschwerde beifügen), vom Verein Volontarius EO die beifügte Antwort erhalten (die erhaltene Antwort beifügen) und ist aus folgenden Gründen mit dieser Antwort nicht zufrieden:

.....  
.....  
.....  
.....

oder

hat ..... Tage nach der Einreichung der beifügten Beschwerde noch keine Antwort erhalten, hat in jedem Fall den Rechtsweg nicht eingeschlagen und Dritten keinen Auftrag in Bezug auf den Gegenstand des Schlichtungsversuchs erteilt und beantragt die Abwicklung eines Schlichtungsversuchs mittels des Verfahrens gemäß den Angaben in der Charta der Dienstqualität des C.P.A. M.I.S.N.A. im "Roten Haus", um die oben beschriebene Streitigkeit auf dem Schlichtungsweg beizulegen.

Der/die Unterzeichnende akzeptiert die Zusammensetzung der Schlichtungskommission, die aus einem Vertreter des Vereines Volontarius EO und aus einem Vertreter der Verbraucherzentrale besteht, und erteilt dieser den vollumfänglichen Auftrag, die oben genannte Streitigkeit zu schlichten.

Gemäß GvD 196/2033 und Verordnung (EU) 2016/679 bevollmächtigt er/sie die Schlichtungskommission, alle Dokumente einzusehen und auf seine/ihre Rechnung die personenbezogenen Daten einschließlich sensibler Daten zu erheben, die den Schlichtungsversuch betreffen.

Zur Abwicklung des Schlichtungsverfahrens wählt er/sie seine Zustellungsanschrift am Sitz der Verbraucherzentrale und gibt im Folgenden die Adresse an, an welche er/sie das Protokoll über die erfolgte Schlichtung oder die nicht zustande gekommene Einigung erhalten möchte: .....

Als Verfahrenssprache wählt der/die Unterzeichnende die italienische/deutsche Sprache (die gewählte Sprache unterstreichen und die andere Sprache durchstreichen).

(Ort, Datum) ..... Unterschrift .....

Beigefügt werden die folgenden weiteren Unterlagen: .....