



# **Charta der Dienstqualität**

## **Haus der geschützten Wohnungen**

betrieben vom Verein Haus der geschützten Wohnungen  
des KFS im Namen des Betriebs für Sozialdienste Bozen

## Inhaltsverzeichnis

1. EINFÜHRUNG.....	1
Was ist die "Charta der Dienstqualität"?	1
Wo kann ich die Charta der Dienstqualität des Hauses für geschützte Wohnungen finden? .....	1
Über uns.....	2
Das Team und die Funktionen.....	2
Grundsätze der Charta der Dienstqualität.....	3
Auftrag des Dienstes.....	4
Zielsetzung des Dienstes.....	4
Dienstleistungspartner.....	4
2. ANGEBOTENE DIENSTLEISTUNGEN.....	5
Was ist das Haus der geschützten Wohnungen?.....	5
An wen richtet sich der Dienst des Hauses der geschützten Wohnungen?.....	5
Wie erhalte ich Zugang zur Dienstleistung des Hauses der geschützten Wohnungen?..	5
Welche Dienstleistungen bietet das Haus der geschützten Wohnungen?.....	7
Garantierte Qualitätsstandards .....	8
3. BETEILIGUNG DER BENUTZER UND AUSSERGERICHTLICHE BEILEGUNG VON STREITIGKEITEN.....	11
Anregungen und Vorschläge.....	11
Beschwerden.....	12
Außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten.....	12
4. NÜTZLICHE KONTAKTE.....	13
5. BEIGEFÜGTE UNTERLAGEN.....	14
Anhang A Formular für Vorschläge.....	14
Anhang B Formular für Beschwerden.....	15
Anhang C Schlichtungsgesuch .....	16

## 1. Einführung

### Was ist die "Charta der Dienstqualität"?

Die Charta der Dienstqualität ist das Dokument, mit dem das Leitungsorgan eines öffentlichen Dienstes gegenüber den Nutzern Verpflichtungen hinsichtlich der angebotenen Dienstleistungen, der Erbringungsmethoden, der Zugangskriterien und der Qualitätsstandards eingetht und sie über die vorgesehenen Schutzmaßnahmen informiert.

Die Charta der Dienstqualität des Hauses der geschützten Wohnungen ist ein nützliches Instrument für die Frauen, denn sie:

- beschreibt die angebotenen Dienstleistungen;
- legt die Qualitätsstandards der Dienstleistungen fest und garantiert sie den Gästen und ihren eventuellen Söhnen/Töchtern, die Anspruch darauf haben;
- sieht Formen der Beteiligung und des Schutzes für die Bevölkerung und die untergebrachten Frauen vor, die über das "Formular für Vorschläge und Anregungen" und das "Beschwerdeformular" Anregungen, Vorschläge, Anfragen, Beobachtungen, Berichte und Beschwerden formulieren können, um die Qualität der Dienstleistung zu verbessern.

### Wo finde ich die Charta der Dienstqualität des Hauses der geschützten Wohnungen?

- auf der Website <http://www.hdgw.it>
- Aushang am schwarzen Brett des Hauses der geschützten Wohnungen
- es ist möglich ein gedrucktes Exemplar in der bevorzugten Sprache (Italienisch/Deutsch) anzufordern
- unter der Telefonnummer 0471 970350 können Informationen und Erklärungen zur Charta der Dienstqualität eingeholt werden
- auf der Website <https://www.consumer.bz.it>

## **Über uns**

Wir sind der Verein Haus der geschützten Wohnungen des Katholischen Familienverbandes Südtirol (KFS) und engagieren uns seit langem für die Aufnahme, Unterstützung und Beratung von gewaltbetroffenen Frauen.

## **Das Team und die Funktionen**

- 1 Präsidentin des Vereins
- 1 Team- und Vorstandsmitglied
- 2 Psychologinnen in einer koordinierenden Funktion
- 1 Psychologin für Minderjährige
- 1 Verwaltungs- und Sekretariatsassistentin

Die zuständigen Mitarbeiterinnen sind für die Betreuung der weiblichen Gäste und ihrer Kinder, die externe Beratung sowie für Sensibilisierungs- und Informationsmaßnahmen zuständig. Die Freiwilligen garantieren telefonische Erreichbarkeit und nehmen aktiv an allen Sitzungen teil.

## Die Grundsätze der Charta der Dienstqualität

- **Gleichheit und Unparteilichkeit**

Alle Frauen werden gleich und mit Respekt behandelt, unabhängig von ihrer Herkunft, Kultur, Sprache, Religion, wirtschaftlichen Situation, politischen Meinung, ihrem Mutterstatus und ihrer sexuellen Orientierung.

- **Transparenz und das Recht auf Information**

Die Frauen haben das Recht, über die angebotenen Dienste informiert zu werden und um Klärung zu bitten. Die Frauen haben das Recht, auf ihre eigenen Unterlagen zuzugreifen.

- **Teilnahme**

Die Frauen haben das Recht, ihre Meinung über den Dienst zu äußern und darüber informiert zu werden, wie sie Vorschläge und Beschwerden vorbringen können.

- **Effizienz und Effektivität**

Die Organisation ist bestrebt, die Effizienz und Effektivität ihrer Dienstleistungen ständig zu verbessern.

- **Kontinuität**

Die Dienstleistung wird vom Verein zuverlässig und kontinuierlich erbracht. Im Falle eines Streiks seiner Mitarbeiterinnen garantiert der Verein die rasche Vertretung des abwesenden Personals, ohne dass es zu einer Unterbrechung des Dienstes kommt, und hält sich an die Vorschriften für wesentliche öffentliche Dienstleistungen, insbesondere in Bezug auf die Ankündigungsfristen und die Art und Weise, wie die Frauen informiert werden.

- **Freundlichkeit**

Die Mitarbeiterinnen des Hauses der geschützten Wohnungen sind verpflichtet, alle Frauen höflich und zuvorkommend anzusprechen und sich verständlich auszudrücken.

- **Zweisprachigkeit - Mehrsprachigkeit**

Die Mitarbeiterinnen des Hauses der geschützten Wohnungen bieten ihre Dienste in italienischer und deutscher Sprache an und bemühen sich um eine effektive Kommunikation mit den Frauen unter Berücksichtigung ihrer sprachlichen Identität.

## **Auftrag des Dienstes**

Die Aufgabe des Dienstes besteht darin, Frauen, die Opfer von Gewalt geworden sind, und ihre Kinder auf dem Weg zu unterstützen, sich aus allen Gewaltsituationen zu lösen und ihre Lebensqualität zu verbessern.

Nach dem Motto "Hilfe zur Selbsthilfe" hilft das Haus der geschützten Wohnungen den Frauen, ihre Autonomie und Selbstständigkeit wieder zu entdecken und sie zu bewussten Protagonistinnen ihrer eigenen Entscheidungen zu machen.

## **Zielsetzung des Dienstes**

Ziel des Dienstes ist es, Frauen, die Opfer von Gewalt geworden sind, und ihren Kindern vorübergehend einen sicheren Ort zum Leben zu bieten.

## **Dienstleistungspartner**

Der Verein Haus der geschützten Wohnungen des Katholischen Familienverbandes Südtirol (KFS) betreibt im Auftrag des Betriebes für Sozialdienste Bozen (BSB) bis Ende März 2023 das Angebot "Geschütztes Wohnen für Frauen in Gewaltsituationen in Bozen". Der BSB ist der Hauptpartner des Dienstes, trägt die finanzielle Last im Zusammenhang mit der Verwaltung des Dienstes und überprüft regelmäßig sein gutes Funktionieren.



Weitere Partner des Dienstes sind öffentliche und private soziale Einrichtungen, Kindereinrichtungen und Strafverfolgungsbehörden.

## **2. ANGEBOTENE DIENSTLEISTUNGEN**

### **Was ist das Haus der geschützten Wohnungen?**

Das Haus der geschützten Wohnungen ist eine Wohneinrichtung, die Frauen in Gewaltsituationen und ihre Kinder aufnimmt und ihnen Schutz und Beratung bietet. Die Einrichtung befindet sich in Bozen, hat eine Kapazität für 7 Frauen und verfügt über insgesamt 19 Betten. Die Adresse wird geheim gehalten.

### **An wen richtet sich der Dienst des Hauses der geschützten Wohnungen?**

- an alle Frauen, die von Gewalt betroffen sind: die irgendeine Form von Gewalt (physisch, sexuell, psychisch, wirtschaftlich) erleiden oder erlitten haben oder die physisch oder psychisch bedroht sind.
- An Söhne (bis zum Alter von 16 Jahren) und Töchter (bis zum Alter von 18 Jahren) von Frauen, die von Gewalt betroffen sind, sofern sie bei ihrer Mutter untergebracht sind

### **Wie erhalte ich Zugang zur Dienstleistung des Hauses der geschützten Wohnungen?**

#### Aufnahmegespräch

Um eine Unterbringung mit ihren Kindern im Haus der geschützten Wohnungen zu beantragen, kann die von Gewalt betroffene Frau:

- die gebührenfreie Nummer 800892828 anrufen von Montag bis Donnerstag von 8.00 bis 12.30 und von 13.30 bis 17.00, Freitag von 8.00 bis 12.30, samstags, sonntags und an Feiertagen: ständige telefonische Erreichbarkeit (24 Stunden).

Eine Mitarbeiterin lädt die Frau zu einem Gespräch ein, um die Gewaltsituation zu beurteilen und sie über das Angebot zu informieren (Dauer, Kosten, Hausordnung, individuelles Projekt usw.).

In dringenden Fällen oder bei Notwendigkeit wird das Gespräch telefonisch geführt.

Innerhalb einer Woche nach dem Gespräch informiert eine Mitarbeiterin die Frau über die Entscheidung des Teams über die mögliche Aufnahme.

Hat die Frau ihren Wohnsitz nicht in der Provinz Bozen, entscheidet das Sozialamt Bozen im Einvernehmen mit der Wohngemeinde der Frau über die Aufnahme.

## Probezeit

Im Falle einer positiven Entscheidung werden die Frau und ihre Kinder für eine Probezeit von 14 Tagen in der Unterkunft untergebracht, danach wird die Unterbringung bestätigt oder abgelehnt.

Während der Probezeit kann die Frau des Hauses verwiesen werden, wenn sie die grundlegendsten Regeln des Zusammenlebens nicht respektiert.

## Bedingungen und Einschränkungen

Um ins Haus der geschützten Wohnungen aufgenommen zu werden, muss die Frau:

- sich mit ihrer Unterschrift verpflichten, die Hausordnung einzuhalten.  
Im Falle der Nichteinhaltung der Hausordnung kann die aufgenommene Frau jederzeit entlassen und nicht mehr aufgenommen werden.
- sich bereit erklären, ein individuelles psychosoziales Unterstützungsprojekt mit ihren Kindern durchzuführen und es zu unterzeichnen.
- unter keinen Abhängigkeiten leiden
- keinen psychiatrischen Hintergrund haben, der eine intensive therapeutische und/oder medizinische Unterstützung erfordert
- keine Gefahr für die eigene Sicherheit oder die von Dritten darstellen
- eine gültige Aufenthaltserlaubnis haben (wenn die Frau nicht aus der EU stammt)

## Dienstleistungskosten

Der erste Monat der Aufnahme im Haus der geschützten Wohnungen ist kostenlos. Innerhalb dieses Monats muss sich die Frau gemäß den Angaben der Mitarbeiterinnen des Hauses der geschützten Wohnungen an den zuständigen Sozialdienst wenden, um eine Tarifiermäßigung aufgrund ihrer wirtschaftlichen Situation zu beantragen.

Jede Person (Frau oder Kind) erhält die Wirtschafts- und Sozialhilfeleistung in Form eines „Taschengeldes“, dessen Höhe jährlich aktualisiert wird. Die Frauen werden in der Einrichtung mit dem Nötigsten versorgt.

## Dauer

Die Dauer des Aufenthalts in der Unterkunft beträgt 6 Monate (oder länger jedoch nur bei Bedarf).

Nach der Entlassung kann sich die Frau jederzeit an das Haus der geschützten Wohnungen wenden, um weitere Unterstützung oder Betreuung zu erhalten.



## **Welche Dienstleistungen bietet das Haus der geschützten Wohnungen?**

### Für Frauen und ihre Kinder, die im Haus untergebracht sind:

- vorübergehende Unterbringung bei Tag und Nacht in einem sicheren und geschützten Wohnumfeld;
- eine sichere und einladende Umgebung, in der Kinder spielen und von einer Lehrkraft beaufsichtigt werden können;
- individuelles psychosoziales Betreuungsprojekt mit regelmäßigen Betreuungsgesprächen;
- individuelle Unterstützungsgespräche, um Gewaltsituationen zu erkennen und sich von ihnen zu distanzieren und um das Selbstwertgefühl und das Bewusstsein für die eigenen Rechte zu stärken;
- individuelle Beratung zum Thema Kindererziehung;
- Gespräche in Selbsthilfegruppen, Gruppenaktivitäten;
- Vermittlung im Kontakt mit Sozialarbeitern, Behörden, öffentlichen Einrichtungen, psychosozialen und gesundheitlichen Einrichtungen und anderen Diensten;
- Informationen und Hilfe bei bürokratischen Angelegenheiten, bei der Suche nach einem Arbeitsplatz, einer Wohnung, finanzieller Unterstützung usw.;
- kostenlose Rechtsberatung;
- Sprachausbildung;
- Informationen von externen Experten, Vorstellung von Unterstützungs- und Hilfsdiensten.

### Für Frauen, die nicht im Haus untergebracht sind und für die Bevölkerung:

- psychosoziale Beratungsgespräche für Frauen, die dies wünschen;
- Informationsveranstaltungen und Sensibilisierungsmaßnahmen, insbesondere im Bereich der häuslichen Gewalt, die der Bevölkerung zugänglich sind.

## Garantierte Qualitätsstandards

Das Haus der geschützten Wohnungen verpflichtet sich zur Einhaltung aller Qualitätsstandards, die in der unterstehenden Tabelle aufgeführt sind und sich auf den Dienst beziehen.

Im Falle der Nichteinhaltung der garantierten Qualitätsstandards können die im Haus der geschützten Wohnungen untergebrachten Frauen, eine Beschwerde gemäß den in Kapitel 3 vorgeschlagenen Verfahren einreichen, und der Verein Haus der geschützten Wohnungen des KFS entschädigt sie nach Prüfung der Beschwerde und Feststellung ihrer Berechtigung mit 50,00 €.

<b>Tabelle der Qualitätsstandards</b>			
<b>Faktor Qualität</b>	<b>Indikator</b>	<b>Qualitätsstandard</b>	<b>Entschädigung</b>
Erreichbarkeit	Telefonische Erreichbarkeit Gebührenfreier Nummer	Montags bis donnerstags von 8.00 bis 12.30 Uhr und 13.30 bis 17.00 Uhr, freitags von 8.00 bis 12.30 Uhr. An den Wochenenden und an Feiertagen ständige telefonische Erreichbarkeit (24 Stunden)	Ja
Modalitäten der Dienstleistungserbringung	Ausarbeitung eines individuellen Projektes für die Klientinnen und ihrer Kinder	100 %	Ja
Mehrere Kommunikationskanäle für Serviceinformationen	E-Mail, Briefkasten, Telefon/Fax	Korrektes Funktionieren aller Kommunikationskanäle	Ja
Technische Kenntnisse des Personals	Angemessene berufliche Qualifikation	100%	Ja
Beteiligung von Frauen und ihren Kindern	Gespräch mit den Fachkräften	Mindestens wöchentlich	Ja

Transparenz	Möglichkeit der Einsicht der Charta der Dienstqualität	Aushang am schwarzen Brett des Hauses, Aushändigung in italienischer oder deutscher Sprache auf Anfrage, Veröffentlichung auf der Website <a href="http://www.hdgw.it">www.hdgw.it</a>	Ja
Führung des Hauses	Vom Verein garantierte Instandhaltung des Hauses	100 %	Ja
Haus	Verfügbarkeit von Betten	7 für Frauen, 19 insgesamt (Frauen und Kinder)	Ja
Wohnung	Möbiliar und Ausstattung	Die Wohnungen sind möbliert und verfügen über eine Küchenzeile mit Kühlschrank	Ja
Bettwäsche	Verfügbarkeit von Bettwäsche	Verteilung von Bettwäsche nach Bedarf	Ja
Informationen zum Zeitpunkt der Aufnahme der Frau ins Haus	Mitteilung über Kosten, Hausordnung und Charta der Dienstqualität	Erklärung über die Folgen der Nichteinhaltung der Hausordnung, die von der Frau zu unterschreiben ist; Erklärung über die Möglichkeit, im Falle der Nichteinhaltung der Qualitäts-standards eine Entschädigung zu erhalten	Ja
Rechtzeitige Reaktion auf eine mögliche Aufnahme in das Haus	Frist für die Beantwortung	Innerhalb von 14 Tagen ab dem Erstgespräch	Ja

Bereitstellung eines Systems zur Überwachung der Dienstleistungsqualität	Überwachung der Nutzerzufriedenheit	Bei der Entlassung erhält die Frau einen Fragebogen über ihre Zufriedenheit mit der erbrachten Dienstleistung und dem Personal	Ja
Die Beteiligung der Frauen an der Verbesserung der Dienstleistungen	Verfügbarkeit von Formularen für Vorschläge	Am schwarzen Brett des Hauses und auf Anfrage	Ja
	Mittel zur Entgegennahme von Vorschlägen	Briefkasten im Eingangsbereich	Ja
Schutz von Frauen im Falle von nicht Erfüllung der Qualitätsstandards	Verfügbarkeit von Beschwerdeformular	Am schwarzen Brett des Hauses und auf Anfrage	Ja
	Mittel zur Entgegennahme von Beschwerden	Beschwerdekasten am Eingang des betreuten Wohnens	Ja
	Frist für die Beantwortung der Beschwerde	Innerhalb von 15 Tagen nach Einreichung der Beschwerde	Ja

### **3. BETEILIGUNG DER NUTZERINNEN UND AUSSERGERICHTLICHE BEILEGUNG VON STREITIGKEITEN**

#### **Anregungen und Vorschläge**

Um die Qualität der Dienstleistungen im Haus der geschützten Wohnungen ständig zu verbessern, hat der Verein verschiedene Formen der Anhörung der Bürger und Nutzerinnen vorgesehen:

- direkter Dialog und wöchentliche Gespräche mit den Frauen;
- Analyse der eingegangenen Vorschläge und Beschwerden;
- Überprüfung der Einhaltung der in der enthaltenen Verpflichtungen und Standards;
- bei der Entlassung Aushändigung eines Fragebogens an die Frau über ihre Zufriedenheit mit dem erhaltenen Service.

Zur Verbesserung des Dienstes kann:

- das Vorschlagsformular (Anhang A) ausgefüllt und in den "Briefkasten" im Eingangsbereich des Hauses eingeworfen werden;
- eine E-Mail an die Adresse [info@hdgw.it](mailto:info@hdgw.it) mit dem Betreff „Vorschlag“ gesendet werden;
- ein Brief an die Adresse Haus der geschützten Wohnungen, Dr. Streiter Gasse 1/B, 39100 Bozen geschickt werden.

-

## Beschwerden

Wenn Sie mit den im Haus der geschützten Wohnungen angebotenen Dienstleistungen nicht zufrieden sind oder wenn die angebotenen Dienstleistungen nicht dem entsprechen, was in der "Tabelle der Qualitätsstandards" (siehe Seite 8 und folgende) enthalten ist, können Sie eine Beschwerde gemäß diesen Anweisungen einreichen:

- füllen Sie das "Beschwerdeformular" (Anhang B) aus und geben Sie es in den Beschwerdebriefkasten im Eingangsbereich des Hauses;
- schreiben Sie eine E-Mail an die Adresse [info@hdgw.it](mailto:info@hdgw.it) mit dem Betreff "Beschwerde";
- senden Sie die Beschwerde per Post an Haus der geschützten Wohnungen, Dr. Streiter Gasse 1/B, 39100 Bozen.

## Außergerichtliche Beilegung 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 C "Schlichtungsgesuch"), um seine Beschwerde weiterzuverfolgen.

Die Schlichtungskommission setzt sich aus einem Vertreter des Vereins Haus der geschützten Wohnungen des KFS 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

Wo sie sich befindet: Zwölfmalgreiner-Straße 2, Bozen

Öffnungszeiten: Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag:  
von 9:00 bis 12:00 und von 14:00 bis 17:00  
Freitag: von 9:00 bis 12:00

Telefon: 0471 975597

Fax: 0471 979914

E-mail: [info@verbraucherzentrale.it](mailto:info@verbraucherzentrale.it)

Website: [www.consumer.bz.it](http://www.consumer.bz.it)

## 4. NÜTZLICHE KONTAKTE

### **Haus der geschützten Wohnungen**

Wo es sich befindet: In Bozen. Die Adresse wird geheim gehalten.

Postfach: Nr. 103

Telefon: 0471 97 03 50

Montag bis Donnerstag:

von 8:00 bis 12:00 und von 13.30 bis 17.00

Freitag:

von 08:00 bis 12:30

Außerhalb dieser Zeiten können Sie eine Nachricht auf dem Anrufbeantworter hinterlassen.

Gebührenfreie  
Nummer: 800 89 28 28

Montag bis Donnerstag:

von 8:00 bis 12:30 und von 13:30 bis 17:00

Freitag:

von 08:00 bis 12:30

Samstag, Sonntag und Feiertage:

ständige telefonische Erreichbarkeit (24 Stunden)

Fax: 0471 32 90 56

E-Mail: [info@hdgw.it](mailto:info@hdgw.it)

Website: <http://www.hdgw.it>

### **Beratungsstelle für Frauen, die nicht Gäste des Hauses der geschützten Wohnungen sind**

Wo es sich befindet: Dr. Streiter-Gasse 1/B, 39100 Bozen

Telefon: 0471 97 33 99

E-Mail: [info.bozen@frauenhelfenfrauen.it](mailto:info.bozen@frauenhelfenfrauen.it)

## 5. BEIGEFÜGTE UNTERLAGEN

Anhang A

### FORMULAR FÜR VORSCHLÄGE

Haus der geschützten Wohnungen des KFS  
Postfach Nr. 103  
39100 Bozen

Tel. 0471 970 350

Fax 0471 329 056

e-mail: [info@hdgw.it](mailto:info@hdgw.it)

Das vorliegende Formular kann für die Einbringung von Vorschlägen verwendet werden. Um eine Antwort zu erhalten, muss auch der Teil zu den persönlichen Daten ausgefüllt werden.

<b>Was ist ihre Anmerkung/Vorschlag?</b>
<b>Vorschlag oder Verbesserung</b>

Vor- und Nachname .....

Straße ..... PLZ und Ort.....

Tel..... E-Mail .....

Datum ..... Unterschrift .....

#### **Information der betroffenen Person in Bezug auf die Verarbeitung von personenbezogenen Daten**

Mit Bezugnahme auf die Verordnung (EU) 2016/679 und das Datenschutzkodex, GvD 196/2003, wird die betroffene Person darüber in Kenntnis gesetzt, dass alle hier enthaltenen, personenbezogenen Daten ausschließlich zur Übermittlung einer Antwort auf den Vorschlag verarbeitet werden.



Anhang B

**FORMULAR FÜR BESCHWERDEN**

An das  
Haus der geschützten Wohnungen des  
KFS  
Postfach Nr. 103 39100 Bozen

Tel. 0471 970 350  
Fax 0471 329 056

E-Mail:  
[info@hdgw.it](mailto:info@hdgw.it)

Das vorliegende Formular kann für die Einbringung von Beschwerden verwendet werden. Um eine Antwort zu erhalten, muss auch der Teil zu den persönlichen Daten ausgefüllt werden.

Ort und Datum .....

Einreichung einer Beschwerde

Der/die Unterfertigte .....

geboren in ..... am .....

und wohnhaft in ....., ..... Straße/Platz Nr. ....

reicht aus den folgenden Gründen eine Beschwerde ein:

.....  
.....

(Beschreibung des Vorfalls mit allen Uhrzeiten/Fristen, falls möglich die betroffenen Dienste und die beteiligten Arbeitskräfte angeben)

Aufgrund dieser Umstände ersucht der/die Unterfertigte:

.....  
.....

(die Modalitäten angeben, die laut Beschwerdeführer oder Beschwerdeführerin zur Überwindung der Unannehmlichkeit oder einer anderen, beliebigen Missachtung führen)

Mit freundlichen Grüßen

Unterschrift .....

Anhänge: ..... (Anzahl der eventuellen Anhänge angeben)

**Information der betroffenen Person in Bezug auf die Verarbeitung von personenbezogenen Daten**

Mit Bezugnahme auf die Verordnung (EU) 2016/679 und das Datenschutzkodex, GvD 196/2003, wird die betroffene Person darüber in Kenntnis gesetzt, dass alle hier enthaltenen, personenbezogenen Daten ausschließlich zur Übermittlung einer Antwort auf die Beschwerde verarbeitet werden.

Anhang C

**SCHLICHTUNGSGESUCH**

Der/die Unterfertigte.....

geboren in ..... am .....

und wohnhaft in ..... Straße/Platz ..... Nr.....

PLZ ..... Prov. .... Tel. /E-mail .....

hat am ..... die Beschwerde eingereicht (Beschwerde beilegen), hat vom Verein Haus der geschützten Wohnungen des KFS die beiliegende Antwort erhalten und ist mit selbiger aus den folgenden Gründen nicht zufrieden:

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

bzw.:

hat nach ..... Tagen ab Einrichtung keine Antwort auf die beiliegende Beschwerde erhalten, hat weder die ordentliche Gerichtsbarkeit angerufen, noch Dritte mit der Behandlung der oben beschriebenen Streitigkeit beauftragt und ersucht hiermit um die Durchführung eines Schlichtungsversuchs gemäß den Vorgaben in der Charta der Dienstqualität zur gütlichen Beilegung der gegenständlichen Streitigkeit.

Der/die Unterfertigte nimmt die Zusammensetzung der Schlichtungskommission an, die sich aus dem Vertreter des Vereins Haus der geschützten Wohnungen des KFS und dem Vertreter der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) zusammensetzt und überträgt dem Letzt erwähnten die volle Befugnis im Hinblick auf den Abschluss des Vergleichs.

Gemäß der Verordnung (EU) 2016/679 und dem GvD 196/2003 teilt der/die Unterfertigte der Schlichtungskommission die volle Befugnis für den Zugang zu allen Unterlagen und den Empfang im Name des/r Unterfertigte aller – auch sensiblen – personenbezogenen Daten zu, die mit dem gegenständlichen Schlichtungsversuch zusammenhängen.

Der/die Unterfertigte wählt im Rahmen des Schlichtungsverfahrens den Sitz der VZS als Domizil und gibt in der Folge die Anschrift an, die für die Zustellung des Protokolls über die erfolgte Schlichtung bzw. der Meldung über die nicht erfolgte Einigung zu verwenden ist:

.....

Der/die Unterfertigte wählt für das Schlichtungsverfahren die folgende Sprache: Italienisch/Deutsch (die ausgewählte Sprache unterstreichen, die andere durchstreichen).

Datum .....Unterschrift .....

Der/die unterfertigte legt weitere Dokumente bei :.....

**Information der betroffenen Person in Bezug auf die Verarbeitung von personenbezogenen Daten**

Mit Bezugnahme auf die Verordnung (EU) 2016/679 und das Datenschutzkodex, GvD 196/2003, wird die betroffene Person darüber in Kenntnis gesetzt, dass alle hier enthaltenen, personenbezogenen Daten ausschließlich zum Schlichtungsversuch verarbeitet werden.