

QUALITÄTSCHARTA FÜR DIE FÜHRUNG DER KONTAKTSTELLE GEGEN GEWALT UND DES FRAUENHAUSES BOZEN DES BSB

EINFÜHRUNG

Die Qualitätscharta der Dienste

Die Qualitätscharta ist die Erklärung der Verpflichtungen, die der Verein GEA gegenüber den Nutzerinnen in Bezug auf das Qualitätsniveau erbrachten Dienstleistungen eingegangen ist (gemäß des LG. Nr. 15 vom 20.05.1992 "Initiativen des Landes zum Schutz der Verbraucherinnen", mit Änderung des Art. 37 des LG Nr. 22 vom 20.12.2012).

Zweck dieser Qualitätscharta ist es, die vom Betreiber angebotenen Dienstleistungen zu beschreiben und die Rechte der Klientinnen festzulegen und zu garantieren.

Die Qualitätscharta des Vereins GEA ist auf der Homepage www.casallededonnebz.it veröffentlicht. Zusätzlich ist sie in der Beratungsstelle und im Frauenhaus ausgestellt.

DIE GRUNDSÄTZE DER QUALITÄTSCHARTA

Gleichberechtigung und Unparteilichkeit. Alle Frauen und Kinder, die sich an den Dienst wenden, werden gerecht und unparteiisch behandelt. Bei der Erbringung von Dienstleistungen darf es keine Diskriminierung aufgrund von ethnischer Zugehörigkeit, Religion, politischer Meinung, psychophysischen und/oder sozioökonomischen Bedingungen sowie sexueller Orientierung geben.

Kontinuität. Der Verein GEA verpflichtet sich, den Service kontinuierlich und ordnungsgemäß zu gewährleisten und versucht, die Dauer von etwaigen Unterbrechungen auf ein Minimum zu reduzieren.

Partizipation. Die Klientinnen können ihre Einschätzung über den Grad der Zufriedenheit der Qualität der angebotenen Dienste äußern und Vorschläge und Beschwerden machen, die zur Verbesserung des Dienstes beitragen können.

Effizienz und Effektivität. Ziel des Vereins GEA ist es, die Effizienz und Effektivität der angebotenen Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern.

Klarheit und Transparenz. Die Klientinnen haben das Recht, die vom Verein GEA ausgeführten Aktivitäten und die Abwicklung der Anfragen, sowie die Namen der Verantwortlichen der Abwicklung und die damit verbundenen Ausführungszeiten zu erfahren.

Kostenbeteiligung. Die Beratung in der Kontaktstelle ist kostenlos. Für den Aufenthalt in der geschützten Struktur wird eine Tarifbeteiligung vom Dienst der finanziellen Sozialhilfe des jeweiligen Sozialsprengels berechnet, die sich nach der Einkommenssituation der Frau richtet.

Höflichkeit. Der Verein GEA verpflichtet sich, den Klientinnen gegenüber höflich zu sein, wobei er auf die Einfachheit der Sprache im Umgang mit den Klientinnen achtet, und die angebotenen Dienstleistungen in italienischer und deutscher Sprache gewährleistet.

Vertraulichkeit der Daten. Die persönlichen Daten der Frauen, die sich an den Dienst wenden, werden in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen und durch die Umsetzung der am besten geeigneten

Sicherheitsmaßnahmen verarbeitet, um absolute Vertraulichkeit gewährleisten zu können.

BESCHREIBUNG DES DIENSTES

Der Verein Gea ist seit 1999 auf dem Territorium tätig und leitet seit 2000 im Auftrag des Betriebs der Sozialdienste Bozen (B.S.B.) den Frauenhausdienst, der aus der Kontaktstelle gegen Gewalt und einem Frauenhaus mit geheimer Adresse besteht. Der Dienst ist rund um die Uhr über die kostenlose Notrufnummer 800 276433 erreichbar.

Ziel des Dienstes. Das Phänomen der Gewalt gegen Frauen und Kinder ist ein transversales Phänomen, das die gesamte Gesellschaft betrifft, unabhängig von Alter, ökonomischer Situation, kulturellem Niveau. Die Familie wird heute noch als Ort der Sicherheit und des Schutzes gesehen, ist jedoch der Ort, an dem sich diese Art der Gewalt am häufigsten manifestiert.

Der Verein Gea bezieht eine klare Position gegen diese Form der Gewalt und steht den Opfern der Gewalt zur Seite. Der Verein will dieses Gewaltphänomen sichtbar machen, indem er Frauen als Zeuginnen der Gewalt sowie deren Folgen anhört, und sie dabei unterstützt, sich von der Gewaltsituationen zu befreien, um ihr Leben in Freiheit und Autonomie unter voller Achtung ihrer Entscheidungen neu zu gestalten. Der Verein setzt sich für die Förderung von neuen, gewaltfreien Kulturmodellen ein, indem er die Öffentlichkeit sensibilisiert und eine Kultur schafft, die die Rechte von Frauen, Mädchen und Jungen anerkennt und fördert.

Der Verein Gea besteht aus Frauen und stellt den Frauen, die sich an den Dienst wenden, qualifizierte Mitarbeiterinnen zur Verfügung, die zu den Themen geschlechtsspezifische und miterlebte Gewalt spezifisch geschult wurden.

Zielgruppe. Der Dienst richtet sich an Frauen, die körperliche, psychische, sexuelle und ökonomische Gewalt innerhalb der Partnerschaft, Familie oder anderen sozialen Kontexten erfahren, unabhängig ihrer Herkunft, Sprache, Kultur, Religion oder ökonomische Situation. Zuhören und Unterstützung wird auch den Kindern angeboten, die zusammen mit ihren Müttern in der geschützten Struktur aufgenommen werden und die direkte und/oder erlebte Gewalt erlitten haben.

An den Dienst können sich auch Dritte wenden, die Frauen in einer Gewaltsituation nahe stehen oder ihre Kenntnisse im Zusammenhang mit geschlechtsspezifischer Gewalt vertiefen möchten.

Ziele des Dienstes. Der Verein Gea setzt sich dafür ein, Frauen, die Opfer von Gewalt geworden sind, und ihren Kindern Schutz und Unterstützung zu bieten, auch durch sofortigen Zugang zu den geschützten Strukturen. GEA schafft und stärkt Unterstützungsnetzwerke und aktiviert auch die auf dem Territorium vorhandenen Ressourcen. Sie investiert in die Sensibilisierung der Bürger und in die Schulung von MitarbeiterInnen hinsichtlich der geschlechtsspezifischen Gewalt, und engagiert sich für Prävention.

EIGENSCHAFTEN UND BETRIEBSARTEN DES DIENSTES

Kontaktstelle gegen Gewalt

Die Kontaktstelle gegen Gewalt ist der öffentliche Ort, an den sich Frauen in Gewaltsituationen und interessierte Dritte wenden können. Die Hilfeleistung erfolgt nur auf ausdrücklichen Wunsch der betroffenen Frau. Diese wird darin unterstützt, die gelebte Gewaltsituation zu erkennen, und auf ihrem Weg aus der Gewalt, im vollen Einklang mit ihrer Entscheidungsautonomie, begleitet.

Die von der Kontaktstelle angebotenen Dienstleistungen sind:

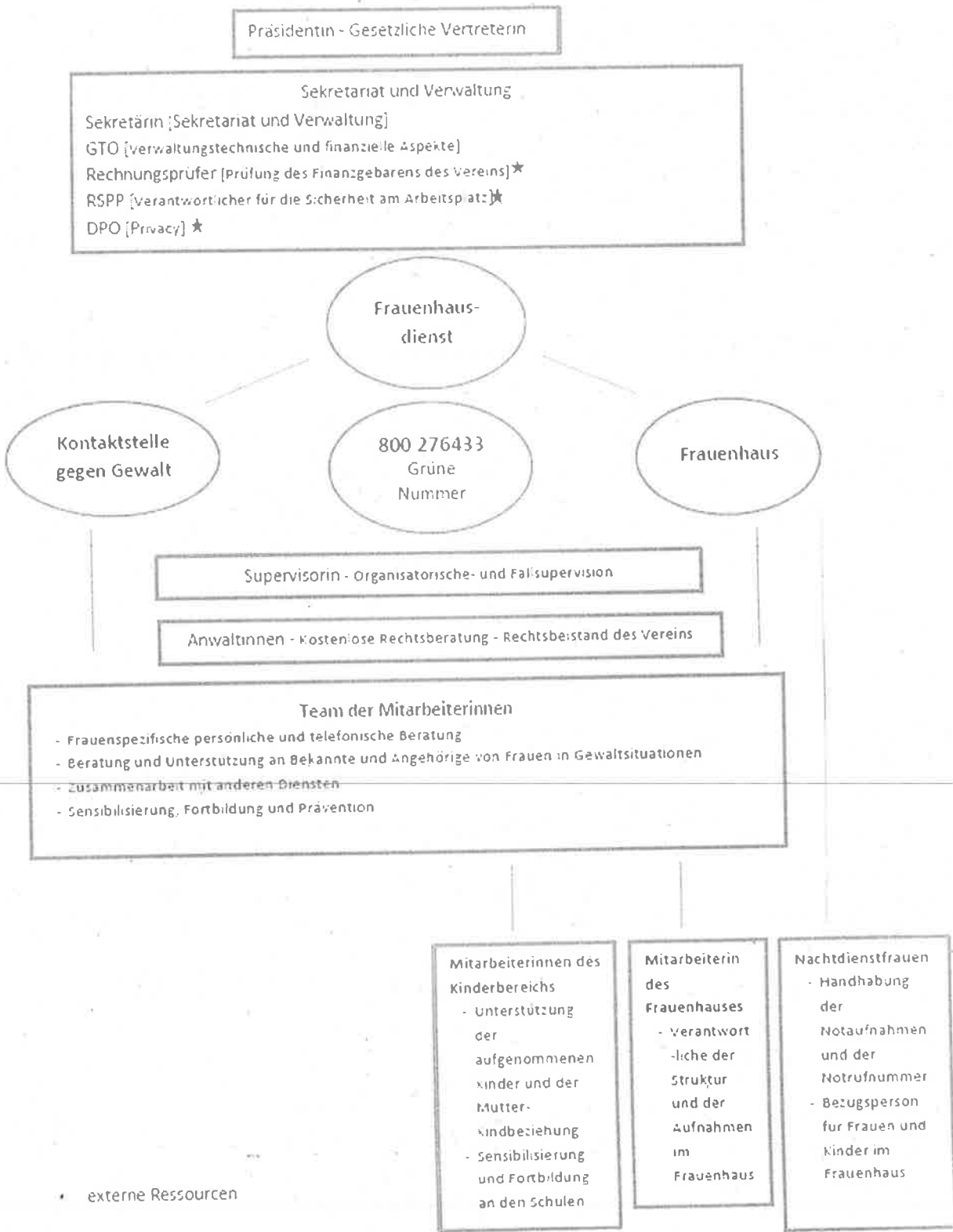
- Persönliche und/oder telefonische psychosoziale genderspezifische Beratung
- Professionelle Rechtsberatung
- Nachbetreuung
- Unterstützung von Frauen und Kindern, ggf. auch in einem Netzwerk mit anderen Diensten, nach Verlassen der geschützten Struktur
- Vernetzung mit psychosozialen und/oder gesundheitlichen Diensten
- Beratung Dritter
- Schulung, Sensibilisierungs- und Präventionsarbeit

In der Kontaktstelle werden auch die Aufnahmegespräche für das Frauenhaus geführt; soweit möglich, werden geplante Aufnahmen vorbereitet.

Das Personal besteht nur aus qualifizierten und entsprechend ausgebildeten Frauen. Die Beratungen erfolgen in italienischer und deutscher Sprache; bei Notwendigkeit werden auch speziell ausgebildete interkulturelle Mediatorinnen einbezogen.

ORGANIGRAMM

ORGANIGRAMM




Während des Aufenthaltes erhält jede Frauenhausbewohnerin ein von der Provinz festgesetztes Verpflegungsgeld um Lebensmittel einkaufen zu können; dieses wird vom Frauenhausdienst ausbezahlt. Der Betrag ist für alle Bewohnerinnen gleich hoch, unabhängig von der Einkommenssituation.

Minderjährigen Bereich. Die Mädchen und Jungen, die zusammen mit ihren Müttern in der geschützten Struktur aufgenommen werden, haben schmerzhaft Erfahrungen gemacht, weil sie auch direkt oder indirekt Gewalt erfahren haben. Die miterlebte Gewalt der Mädchen und Jungen wurde vom Cismai (Italienische Koordination der Dienste gegen Kindesmisshandlung und -missbrauch) wie folgt definiert: "eine Erfahrung des Kindes mit jeder Form von Misshandlungen, die durch körperliche, verbale, psychologische, sexuelle und wirtschaftliche Gewalt an den Bezugspersonen oder anderen Personen mit emotionaler Bedeutung für die Erwachsenen und Minderjährigen ausgeübt wird". Die Folgen dieser Art von Gewalt können sehr schwerwiegend sein.

Innerhalb der Struktur gibt es qualifizierte und speziell ausgebildete Mitarbeiterinnen, die einen geschützten Rahmen anbieten, in dem die Bedürfnisse und Erfahrungen dieser Mädchen und Jungen aufgefangen werden und in dem die Mutter-Kind-Beziehung unterstützt werden kann.

Zugang und Kosten.

Es können volljährige Frauen, unabhängig von ihrer Herkunft, Sprache, Kultur, Religion oder ihrem ökonomischen Status, die Gewalt erleben oder erlebt haben, allein oder mit ihren Kindern, im Frauenhaus aufgenommen werden. Die Frauenhausbewohnerinnen müssen selbstständig in der Lage sein für sich und ihre Kinder zu sorgen. Frauen, die eine spezifische professionelle Unterstützung benötigen, zum Beispiel aufgrund ihrer psychiatrischen Störungen oder ihrer Alkohol- oder Drogensucht, können nicht aufgenommen werden. Minderjährige können zusammen mit ihren Müttern aufgenommen werden; männliche Minderjährige dürfen nur bis zur Vollendung des 16. Lebensjahres aufgenommen werden.

Die Aufnahme im Frauenhaus kann nur auf ausdrücklichen Wunsch der betroffenen Frau erfolgen. Die Anfragen für die Aufnahme können auch von Dritten und/oder Diensten gestellt werden, aber das Team der Mitarbeiterinnen muss vorher den Wunsch der Frau überprüfen.

Der Antrag auf Aufnahme kann in den Öffnungszeiten an die Kontaktstelle gegen Gewalt (siehe Kontaktstelle gegen Gewalt) oder unter der gebührenfreien Notrufnummer 800 276433, die rund um die Uhr aktiv ist, gestellt werden.

Der erste Aufenthaltsmonat im Frauenhaus ist kostenlos. Innerhalb dieses Monats muss die Frau zum zuständigen Dienst für finanzielle Sozialhilfe des Sozialsprengels gehen, um die Berechnung des Tarifes entsprechend ihrer Einkommenssituation vorzunehmen.

Unsere Partner

GEA hat im Laufe der Jahre zur Schaffung von mehreren Netzwerken für Unterstützung von Frauen in Gewaltsituationen beigetragen.

In Absprache mit der betroffenen Frau können verschiedene andere Dienste aktiviert werden (Sozialdienste, Gesundheitsdienste, Ordnungskräfte, AnwältInnen, Gerichte, usw.).

GEA ist eines der Gründungsmitglieder des nationalen Verein "D.i.Re - Donne in rete contro la violenza", die rund 80 Kontaktstellen gegen Gewalt in ganz Italien umfasst (www.direcontrolaviolenza.it), und ist seit Jahren Mitglied im „AÖF - Autonomer Österreichischer Verein der Frauenhäuser“; und fördert somit auch die internationale Zusammenarbeit.

Seit 2009 ist GEA aktiver Teil des Netzwerkes gegen geschlechtsspezifische Gewalt, welches aus 30 Diensten zusammengesetzt ist und von der Gemeinde Bozen koordiniert wird.

GEA ist Teil des Südtiroler Netzwerkes "Frauenhaus und Haus der Geschützten Wohnungen", welches 5 Südtiroler Dienste zusammenfasst; auch die minderjährigen Bereiche der geschützten Einrichtungen der

Zugang zum Dienst.

Die Kontaktaufnahme mit dem Dienst erfolgt:

- per Telefon unter der gebührenfreien Nummer 800 276433, 24 Stunden auf 24 erreichbar
- über die E-Mail-Adresse an info@casadelledonnebz.it
- während der folgenden Öffnungszeiten direkt bei der Kontaktstelle im Neubruchweg 21 in Bozen

5

Montag	8.30 – 15.30
Dienstag	8.30 – 17.30
Mittwoch	12.30 – 17.30
Donnerstag	13.00 – 18.00
Freitag	8.30 – 12.30

Innerhalb von zwei Wochen nach dem ersten Kontakt ist ein erstes persönliches Gespräch garantiert.

Die Dienstleistungen der Kontaktstelle gegen Gewalt sind kostenlos.

Das Frauenhaus

Das Frauenhaus ist eine Struktur und hat eine geheime Adresse, die es Frauen und ihren Kindern ermöglicht, sich von der Gewaltsituation zu entfernen und Aufnahme und Schutz finden.

Das Frauenhaus besteht aus sechs Wohneinheiten in denen jede Familie ein ruhiges Umfeld vorfindet, welches den Frauen somit ermöglicht, über ihre Situation nachzudenken. Die Aufnahme im Frauenhaus kann im Zuge der Beratungsgespräche geplant werden, oder aufgrund eines Notfalls erfolgen. Das Team ist für die Einschätzung der Anfragen und der Aufnahmen verantwortlich.

Die Frauen können die Dienstleistungen der Kontaktstelle gegen Gewalt und die folgenden Dienstleistungen des Frauenhauses in Anspruch nehmen:

- Vorübergehende Aufnahme von Frauen und deren Kinder
- Verpflegungsgeld und Vorbereitung eines Notfallpakets
- Erstellung eines Sicherheitsplans
- Unterstützung von Müttern in ihrer Beziehung zu ihren Kindern
- Gruppen mit anderen Bewohnerinnen (auch spezifische Gruppen mit dem Schwerpunkt Muttersein)
- Kindergruppentreffen
- Begleitung

In der Nacht wird die geschützte Struktur und die Notruflinie von geschulten Mitarbeiterinnen betreut.

Der Aufenthalt kann gemäß L.G. 10/89 maximal sechs Monate dauern. Jede Frau ist verpflichtet, die Hausordnung der geschützten Struktur zu unterzeichnen und einzuhalten, andernfalls wird sie vom Frauenhaus entfernt. Die Bestätigung der Aufnahme erfolgt nach einer Probezeit von etwa einem Monat, in der die Einhaltung des Projekts und die Einhaltung der Regeln vom Team überprüft werden.

Handwritten signature

Modalität der Erbringung der Dienstleistung	Ausarbeitung eines individuellen Projekts mit den Gästen der geschützten Struktur	100% bei Aufenthalten die länger als 1 Monat sind	Ja
Beteiligung der NutzerInnen	Interviews mit den MitarbeiterInnen	regelmäßig	Ja
Verwaltung der geschützten Wohnstruktur	Regelmäßige Wartung der Wohnstruktur	100%	Ja
Überwachung der Serviceleistung	anonymer Zufriedenheits-Fragebogen	Feststellung der Ergebnisse	Ja
Dienst in italienischer und deutscher Sprache	Zweisprachiges Personal	Italienische und deutsche Sprache	Ja
Schriftliche Anfragen	Schriftliche Antwort	Innerhalb 15 Tagen nach Erhalt der Anfrage	Ja

Den NutzerInnen Gehör schenken

Ein offenes Ohr für die Anliegen der BürgerInnen und KlientInnen genießt bei GEA höchste Priorität. Um die Qualität des Dienstes ständig zu verbessern und um mit unseren KlientInnen in Dialog zu treten, sehen wir mehrere Möglichkeiten vor:

- a) eine periodische Erhebung, in der die Zufriedenheit der Nutzer und Klienten geprüft wird; die Ergebnisse werden mindestens einmal im Jahr auf der Internetseite veröffentlicht;
- b) eine Auswertung der Beschwerden und Vorschläge;
- c) eine Überprüfung, ob die Pflichten und Standards, die in der Qualitätscharta enthalten sind, erfüllt werden.

Anregungen und Vorschläge

Der Dienst verpflichtet sich, alle Möglichkeiten zum Dialog mit den Nutzern auszuschöpfen, um über Bewertungen der erbrachten Dienstleistungen bestmöglich informiert zu sein. Der Nutzer kann außerdem Anregungen und Vorschläge für die Verbesserung der Dienstleistungen einbringen. Die Vorschläge können schriftlich vorgelegt (es kann das Formular im Anhang A verwendet werden) und an folgende E-mail-Adresse gesendet werden: info@casadelledonnebz.it oder direkt im Sitz, im eigens dafür vorgesehenen Postfach "Vorschläge und Beschwerden" abgegeben werden, unter der Adresse: Kontaktstelle gegen Gewalt, Neubruchweg 21- 39100 Bozen. Die Klientinnen können es in dem spezifischen Postfach, das sich in der geschützten Struktur befindetet.



Provinz treffen sich regelmäßig, wobei bei diesen Treffen auch der Dienst der Provinz Trient miteinbezogen wird.

Seit 2015 ist GEA Partnerin des Erika-Protokolls, welches Frauen in Gewaltsituationen einen privilegierten und geschützten Erste-Hilfe-Weg garantiert.

VERPFLICHTUNGEN UND GARANTIEN

Um die gute Führung der Dienste zu garantieren, hat GEA einige Standards festgelegt, anhand derer die Nutzerinnen die Qualität der Leistungen überprüfen können.

Im Falle der Missachtung der garantierten Qualitätsstandards können die Nutzerinnen Beschwerde einreichen. Nach Überprüfung der Beschwerde und Feststellung der Stichhaltigkeit derselben, ist GEA dazu verpflichtet, den Nutzerinnen eine Entschädigung von € 30,00 zu entrichten.

Das Prinzip der Kontinuität und der möglichst kurzen Bearbeitungszeit gilt nur unter „normalen“ Bedingungen; ausgeschlossen sind außerordentliche Situationen sowie Situationen, die durch Dritte verschuldet sind, z.B. Streik oder Handlungen öffentlicher Behörden.

Qualitätsfaktor	Indikator	Qualitätsstandard	Entschädigung
Dienstleistung	Notruflinie: 800 014008 24h/24	Kostenloser Telefonanschluss 24 Stunden am Tag verfügbar	Ja
Öffnungszeitung der Beratungsstelle gegen Gewalt an Frauen	Zugang zur Beratungsstelle zu den Öffnungszeiten, Einhaltung der Öffnungszeiten der Kontaktstelle gegen Gewalt	Mo 8.30 – 15.30 Die 8.30 – 17.30 Mit 12.30 – 17.30 Don 13.00 – 18.00 Fr 8.30 – 12.30	Ja
Service-Informationen vielseitig zugänglich	Website, E-Mail, Telefon, Fax	Korrekte Funktion aller Kommunikationskanäle	Ja
Zugang zur geschützten Wohnstruktur "Frauenhaus"	Zugang zur geschützten Wohnstruktur gemäß den Aufnahmekriterien	24h/24 auf Anfrage der Frau	Ja
Empfang in der Wohnstruktur "Frauenhaus"	Anzahl der Unterkünfte	6 Wohnungen für Frauen	Ja

Handwritten signature: FV ny

Anlagen

- A. Formular für Vorschläge
- B. Formular für Beschwerde
- C. Schlichtungsantrag

10

Aktualisiert am 05.08.2019



Beschwerden

Die Nutzerinnen können jegliche Fragen bezüglich des Dienstes und der Qualitätscharta an GEA stellen die sich aus den Beziehungen zu ihr ergeben und die sich auf die Art und Weise beziehen, in der sie den Betrieb oder die Dienstleistungen geleitet hat, einschließlich der in der Charta der Qualität der Dienstleistungen selbst enthaltenen Punkte.

Die Beschwerden aufgrund mangelnder Qualität des Dienstes müssen schriftlich erfolgen (es kann das Formular im Anhang B verwendet werden), auf jeden Fall müssen die Umstände und Probleme und der Vorfall genau beschrieben werden.

Die Beschwerde kann per e-mail an folgende Adresse eingereicht werden: info@casadelledonnebz.it oder direkt im Sitz, im eigens dafür vorgesehenen Postfach "Vorschläge und Beschwerden" abgegeben werden, unter der Adresse: Neubruchweg 21– 39100 Bozen

Nach Eingang der Beschwerde muss von der zuständigen Stelle innerhalb einer Frist von 15 Tagen eine Antwort erfolgen. Im Falle besonderer Umstände, welche eine Untersuchung erforderlich machen, muss von der zuständigen Stelle innerhalb einer Frist von 15 Tagen eine Mitteilung erfolgen, welche Umstände und Notwendigkeit eines Aufschubs anführt und die Frist festlegt, innerhalb welcher die Antwort erfolgen wird.

AUßERGERICHTLICHE BEILEGUNG VON RECHTSSTREITIGKEITEN

Wenn der Klient/die Klientin mit der Antwort auf die eingereichte Beschwerde nicht zufrieden ist, kann er/sie sich mit einem Schlichtungsantrag gemäß Anlage C kostenlos an die Schlichtungskommission wenden. Die Schlichtungskommission setzt sich aus einem/einer vom Betreiber und einem/einer von der VZS ernannten VertreterIn zusammen. Die Ausgaben für die Abwicklung des Verfahrens sind in jenen inbegriffen, die in Umsetzung von Art. 2, Absatz 461, Buchstabe F) des Gesetzes Nr. 244/2007 mittels Einzug zu Lasten des Dienstbetreibers bestritten werden müssen, wie im Dienstvertrag für die gesamte Dauer des Vertrags vorher festgelegt. Mit diesem Einzug ist bereits die Aufwandsentschädigung für die Zeit gedeckt, die das als VertreterIn der VerbraucherInnen tätige Kommissionsmitglied für die Schlichtung aufwendet.

Das Schlichtungsverfahren gilt bei Eingang des Schlichtungsantrags als eröffnet. Nach Erhalt des Antrags ist die Kommission verpflichtet, den Versuch der Schlichtung des Streitfalls innerhalb von 20 Tagen in die Wege zu leiten. Die Dokumente und Daten sind als vertrauliche Informationen zu behandeln. Nach Abschluss des Verfahrens und nach Zustimmung des Klienten/der Klientin zum Schlichtungsvorschlag verfassen und unterzeichnen die Kommissionsmitglieder ein Schlichtungsprotokoll, das die Rechtskraft einer vertraglichen Abmachung hat; die Parteien verpflichten sich, es vollständig anzunehmen. In diesem Fall gilt der Streitfall als endgültig gelöst, mit dem daraus folgenden Verzicht auf jedes diesbezügliche Recht und Vorgehen. Die Abmachung ist unmittelbar nach Kenntnisnahme zwischen den Parteien verbindlich und diese erkennen im Inhalt der Schlichtung den Ausdruck ihres übereinstimmenden vertraglichen Willens an.

Falls der Schlichtungsversuch scheitert, bestätigen die Kommissionsmitglieder dies und unterzeichnen nach Abschluss des Verfahrens ein Protokoll über das Nichtzustandekommen der Einigung, das dem Klienten/der Klientin zugesandt wird. Die Parteien können sich dann an die ordentliche Gerichtsbarkeit wenden.

Die Frist für die Einleitung des Schlichtungsverfahrens beträgt 20 Tage ab Erhalt des Antrags.

Bis zum Abschluss des Schlichtungsverfahrens werden die Verjährungsfristen ausgesetzt.

Während des Schlichtungsverfahrens sind alle Vollstreckungsmaßnahmen betreffend der Beschwerde, die Gegenstand der Kontroverse ist, vorläufig ausgesetzt.

Anlage B

BESCHWERDEFORMULAR

An das
Verein Gea
Neubruchweg 21
39100 Bozen

Tel. 0471/513399
Fax 0471/513398

12

e-mail: info@casadelledonnebz.it

Ort und Datum

Einreichung von Beschwerden

Der/Die Unterfertigte

geboren in am wohnhaft in

..... Straße/Platz PLZ und

Ort.....

Telefon/Email.....legt hiermit Beschwerde aus folgenden Gründen ein:

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

Beschreibung des Sachverhaltes und der zeitlichen Ablaufes, wenn möglich mit Angabe des betroffenen Dienstes und des beteiligten Personals)

Aufgrund des oben oben Dargelegten ersucht der/die Unterfertigte:

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

(angeben, wie nach Meinung des Betroffenen dem mangelhaften Dienst oder anderen aufzeigten Pflichtverletzung abgeholfen werden könnte).

Mit freundlichen Grüßen


..... (Unterschrift)

Anlagen:

Nr.....(Gesamtzahl der Anlagen angeben)

INFORMATION DER BETROFFENEN PERSON IN BEZUF AUF DIE VERARBEITUNG VON PERSONENBEZOGENEN DATEN.

Mit Bezugnahme auf die Europäische Datenschutz-Grundverordnung 2016/679 wird die betroffene Person darüber in Kenntnis gesetzt, dass alle hier enthaltenen, personenbezogenen Daten ausschließlich zur Übermittlung einer Antwort auf die Beschwerde/auf den Vorschlag verarbeitet werden.



Anlage A

FORMULAR FÜR VORSCHLÄGE

An das
 Verein Gea
 Neubruchweg 21
 39100 Bozen

Tel. 0471/513399
 Fax 0471/513398

e-mail: info@casadelledonnebz.it

11

Dieses Formular ist für Vorschläge vorgesehen, für eine Antwort müssen die persönlichen Daten angegeben werden.

Was ist ihre Anmerkung?
Vorschlag oder Verbesserung

Name und Nachname

Straße.....PLZ und Ort

Tel. E-mail

Datum Unterschrift

INFORMATION DER BETROFFENEN PERSON IN BEZUF AUF DIE VERARBEITUNG VON PERSONENBEZOGENEN DATEN.
 Mit Bezugnahme auf die Europäische Datenschutz-Grundverordnung 2016/679 wird die betroffene Person darüber in Kenntnis gesetzt, dass alle hier enthaltenen, personenbezogenen Daten ausschließlich zur Übermittlung einer Antwort auf die Beschwerde/auf den Vorschlag verarbeitet werden.



Anlage C

SCHLICHTUNGSANTRAG

Der/Die Unterfertigte ,
geboren in am wohnhaft in
..... Straße/Platz PLZ und
Ort
Telefon/Email

13

Nach dem Einreichen der Beschwerde am (die eingereichte Beschwerde beilegen), hat er/sie von der Verein GEA die beigelegte Antwort erhalten und ist mit dieser aus folgenden Gründen nicht einverstanden:

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

beziehungsweise

nachdem es/sie nach 15 Tagen seit Einreichung der beigelegten Beschwerde keine Antwort darauf erhalten hat und nachdem er/sie sich jedenfalls nicht an das Gericht gewendet und keine Aufträge im Zusammenhang mit dem Gegenstand des Schlichtungsversuches an Dritte vergeben hat, ersucht er/sie um einen Schlichtungsversuch mittels beigelegten und von ihm/ihr akzeptierten Verfahren, das von der zwischen der VZS und Gea abgeschlossen Qualitätscharta vorgesehen ist, um dem oben beschriebenen Streitfall durch Vergleich beizulegen.

Er/sie akzeptiert die Zusammensetzung der Schlichtungskommission, die aus dem/der VertreterIn von Gea und dem/der VertreterIn der VZS zusammengesetzt ist und der er/sie ein umfassendes Mandat zur Beilegung des oben genannten Streitfalls erteilt.

Er/sie ermächtigt gemäß DSGVO die Schlichtungskommission zum Zugang zu allen Dokumenten und zur Einsicht in seinem/ihren Namen in die personenbezogenen Daten, auch die vertraulichen, die den Schlichtungsversuch betreffen.

Im Hinblick auf die Durchführung des Schlichtungsverfahrens erwählt er/sie sein/ihr Domizil beim Sitz der VZS und gibt folgende Adresse an, an der er/sie das Protokoll der erfolgten Schlichtung oder die Benachrichtigung über die nicht erfolgte Einigung zu erhalten wünscht:

Als Sprache für das Verfahren wählt er/sie Deutsch/Italienisch (die gewählte Sprache unterstreichen und die andere durchstreichen).

(Ort und Datum)

Unterschrift

Folgende Dokumente werden beigelegt:



