

# **QUALITÄTSCHARTA DES FRAUENHAUSDienstES MERAN**

**BERATUNGSSTELLE FÜR FRAUEN IN GEWALTSITUATIONEN  
SCHUTZUNTERKUNFT  
ÜBERGANGSWOHNUNGEN**

**Dienstleistungen des Vereins  
DONNE CONTRO LA VIOLENZA - FRAUEN GEGEN GEWALT ETS**

**im Auftrag der Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt**

## INHALTSVERZEICHNIS

<b>WAS IST DIE CHARTA DER DIENSTLEISTUNGSQUALITÄT?</b> .....	3
<b>WER WIR SIND</b> .....	3
<b>ZUSAMMENARBEIT</b> .....	4
<b>DER FRAUENHAUSDIENT VON MERAN</b> .....	9
Vorstellung .....	9
Auftrag und Ziele .....	9
<b>DIE BERATUNGSSTELLE FÜR FRAUEN IN GEWALTSITUATIONEN</b> .....	10
Was ist die Beratungsstelle für Frauen in Gewaltsituationen? .....	10
Kontakt: .....	10
An wen richtet sie sich? .....	10
Wie kann ich darauf zugreifen? .....	11
Welche Dienstleistungen werden angeboten?.....	11
<b>DIE SCHUTZUNTERKUNFT (das sogenannte Frauenhaus)</b> .....	11
Was ist die Schutzunterkunft? .....	12
Kontakt .....	12
An wen richtet sich das Frauenhaus? .....	12
Wie erhalte ich Zugang? .....	12
Welche Dienstleistungen werden angeboten?.....	14
<b>DIE ÜBERGANGSWOHNUNGEN (ÜW)</b> .....	15
Was sind die Übergangswohnungen (ÜW)? .....	15
Kontakt .....	15
An wen richten sie sich? .....	16
Wie erhalte ich Zugang? .....	16
Welche Dienstleistungen bieten sie an?.....	16
<b>VERPFLICHTUNGEN UND GARANTIEN: DIE TABELLE DER GARANTIERTEN QUALITÄTSSTANDARDS FÜR DEN FRAUENHAUSDIENT</b> .....	18
<b>ANREGUNGEN UND VORSCHLÄGE</b> .....	20
<b>BESCHWERDEN</b> .....	20
<b>AUSSERGERICHTLICHE BEILEGUNG VON STREITIGKEITEN</b> .....	21
Formular für Verbesserungsvorschläge - Anhang A .....	24
Formular für Beschwerden – Anhang B.....	25
Antrag auf Schlichtung – Anhang C.....	26

# 1. EINFÜHRUNG

## WAS IST DIE CHARTA DER DIENSTLEISTUNGSQUALITÄT?

Die Qualitätscharta beinhaltet die Verpflichtungen, die der Verein Donne contro la violenza - Frauen gegen Gewalt ETS gegenüber den Klient\*innen des Frauenhauses in Bezug auf das garantierte Qualitätsniveau der angebotenen Dienstleistungen eingeht.

Die Qualitätscharta ist ein nützliches Instrument, weil sie

- die angebotenen Dienstleistungen beschreibt;
- die Qualitätsstandards der Dienstleistungen, auf die die Klient\*innen des Frauenhausdienstes Anspruch haben, festlegt und garantiert
- Formen der Beteiligung für die Klient\*innen des Frauenhausdienstes vorsieht:

Über das "Formular für Anregungen" (Anhang A) können die Klient\*innen Anregungen, Vorschläge, Anfragen, Beobachtungen und Berichte formulieren, um die Qualität des Dienstes zu verbessern

- bietet den Klient\*innen des Frauenhausdienstes Schutz im Falle von Ineffizienz:

Mit Hilfe des "Beschwerdeformulars" (Anhang B) können sich die Klient\*innen über die Nichteinhaltung des Qualitätsniveaus der tatsächlich erbrachten Dienstleistungen beschweren und einen Geldbetrag als Entschädigung verlangen.

## Wo kann ich die Qualitätscharta finden?

- auf der Homepage des Vereins [www.donnecontrolaviolenza.org](http://www.donnecontrolaviolenza.org)
- Aushang am Eingang der Beratungsstelle (in deutscher und italienischer Sprache)
- Aushang (in deutscher und italienischer Sprache) in der Schutzunterkunft
- Aushang (auf Italienisch und Deutsch) in den Übergangswohnungen
- Es kann auch ein gedrucktes Exemplar in der bevorzugten Sprache (Italienisch/Deutsch) in der Beratungsstelle und in der Schutzunterkunft angefordert werden.

## WER WIR SIND

1989 schloss sich eine Gruppe von Frauen zusammen, um die männliche Gewalt gegen Frauen zu bekämpfen. Aus diesem Zusammenschluss entstand der Verein Donne contro la violenza - Frauen gegen Gewalt ETS. Im Laufe der Jahre hat der Verein immer wieder auf einen kulturellen Wandel hingearbeitet, das Ausmaß des Phänomens angeprangert und Strategien zur Veränderung vorgeschlagen durch Konferenzen, Seminare in Schulen, Sensibilisierungskampagnen und Spendenaktionen.

Der Frauenhausdienst wird vom Verein Donne contro la violenza - Frauen gegen Gewalt ETS im Auftrag der Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt geführt.

Die Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt überprüft in regelmäßigen Abständen das gute

Funktionieren des Dienstes, auch durch Austauschtreffen mit dem Verein.

Der Verein Donne contro la violenza - Frauen gegen Gewalt ETS verfügt über eine langjährige Erfahrung im Schutz von Frauen, die Opfer von Gewalt geworden sind, da er seit 1993 die Beratungsstelle für Frauen in Gewaltsituationen und seit 1997 die Schutzunterkunft (das sog. Frauenhaus) und seit 2021 die Übergangswohnungen leitet.

*Frauen haben das Recht auf Selbstbestimmung und darauf, ihr Leben selbst in die Hand zu nehmen*

## ZUSAMMENARBEIT

Der Verein Donne contro la violenza - Frauen gegen Gewalt ETS fördert die Entwicklung eines Netzwerks, das institutionelle und nicht-institutionelle Akteure miteinbezieht, die auf dem Gebiet der Bekämpfung von geschlechtsspezifischer Gewalt tätig sind.

Insbesondere setzt sich der Verein Donne contro la violenza - Frauen gegen Gewalt ETS aktiv für die Ausarbeitung formeller Arbeitsprotokolle ein, die dank der Festlegung gemeinsamer Verfahren und des Austauschs relevanter Informationen in der Lage sind, effizient auf die Bedürfnisse der weiblichen Gewaltopfer zu reagieren.

Die Einrichtungen, mit denen der Verein Donne contro la violenza - Frauen gegen Gewalt ETS zusammenarbeitet, sind

- **SOZIAL- UND GESUNDHEITSDIENSTE DES TERRITORIUMS:**  
Wichtig ist die Beziehung zu den Sozial- und Gesundheitsdiensten des Territoriums (Sozialdienst, verschiedene Gesundheitsdienste wie das Krankenhaus, Allgemeinmediziner, Kinderärzte, Beratungsstellen, Arbeitsamt usw.). Die Dienste werden in Absprache mit der Frau aktiviert. Die Mitarbeiterinnen arbeiten in Form eines Casemanagement zusammen und können auf Anfrage Berichte über die Situation der Frau erstellen, wobei der Schwerpunkt auf dem Beratungsverlauf mit dem Frauenhausdienst liegt.
- **SICHERHEITSKRÄFTEN**  
Die Beziehung zu den Sicherheitskräften ist oft entscheidend für die Sicherheit der Frau. Auf Wunsch der Frau setzen sich die Ordnungshüter mit dem Frauenhausdienst in Verbindung, um eine eventuelle Aufnahme zu beantragen und den Weg für die Aufnahme zu ebnen. Umgekehrt können sich die Mitarbeiterinnen des Frauenhausdienstes auf Wunsch der Frau an die Polizei wenden, um gemeinsam Maßnahmen zum Schutz gemäß Gesetz einleiten zu können.
- **VERTRAUENSANWALT \*INNEN DER FRAU, DAS LANDESGERICHT, DAS JUGENDGERICHT:**  
Auf Wunsch arbeiten die Mitarbeiter\*innen auch mit den Vertrauensanwält\*innen der Frau zusammen und übermitteln dem Gericht gegebenenfalls einen schriftlichen Bericht über die Situation der Frau und zum Werdegang der Frau in Zusammenarbeit mit dem Frauenhausdienst. Die Staatsanwaltschaft beim Jugendgericht wird immer kontaktiert, wenn eine Mutter mit minderjährigen Kindern in der Schutzunterkunft untergebracht ist.
- **BEZIEHUNGEN ZUM TERRITORIUM UND ZU ANDEREN AKTIVEN ODER BESTEHENDEN**

## ORGANISATIONEN, DIE IN DEMSELBEN BEREICH TÄTIG SIND:

Es wurde ein breitgefächertes und komplexes Netzwerk ins Leben gerufen, um Synergien zu schaffen und Kompetenzen bzw. Wissen aufeinander abzustimmen und um adäquate und effiziente Unterstützung zur Befriedigung der Bedürfnisse von Frauen in Gewaltsituationen bieten zu können.

Hier listen wir die wichtigsten Netzwerke auf:

### - NETZWERK DER „FRAUENHAUSDIENTE“ IN SÜDTIROL:

vernetzt die 5 Dienste Südtirols, um Interventionsmöglichkeiten auszuarbeiten und Initiativen zur Sensibilisierung zum Thema zu fördern:

Bozen: GEA Sozialgenossenschaft: Beratungsstelle für Frauen in Gewaltsituationen und Schutzunterkunft

Haus der Geschützten Wohnungen

Brixen: Bezirksgemeinschaft Eisacktal: Beratungsstelle für Frauen in Gewaltsituationen und Schutzunterkunft

Bruneck: Bezirksgemeinschaft Pustertal: Beratungsstelle für Frauen in Gewaltsituationen und Geschützte Wohnungen

### - NETZWERK GEGEN GEWALT AN FRAUEN DER STADT MERAN:

Ziel ist es, durch die Förderung eines Netzwerks, an dem verschiedene Einrichtungen und Vereine im Raum Meran beteiligt sind, konkrete Maßnahmen gegen Gewalt an Frauen zu ergreifen. Da auch die Sicherheitskräfte beteiligt sind, wurde das Projekt vom Präfekten von Bozen unterstützt.

### - TERRITORIALES NETZWERK „VINSCHGAU“

zielt darauf ab, konkrete Maßnahmen gegen Gewalt gegen Frauen zu ergreifen, indem es ein Netzwerk fördert, an dem verschiedene Einrichtungen und Verbände im Vinschgau beteiligt sind.

### - “D.I.RE – DONNE IN RETE CONTRO LA VIOLENZA”

ist der nationale Verein der Anti-Gewalt-Zentren und Beratungsstellen und vereint mehr als 100 Vereine ([www.direcontrolaviolenza.it](http://www.direcontrolaviolenza.it))

### - AÖF - AUTONOMER ÖSTERREICHISCHER VEREIN DER FRAUENHÄUSER:

ist der österreichische Bundesverband, in dem wir seit unserem Bestehen Mitglied sind ([www.a oef.at](http://www.a oef.at)) und fördert den internationalen fachlichen Austausch.

## 2. DIE GRUNDPRINZIPIEN DER QUALITÄTSCHARTA

### **GLEICHHEIT UND UNPARTEILICHKEIT**

Die Arbeit der Mitarbeiterinnen von Donne contro la violenza - Frauen gegen Gewalt ETS gegenüber den Klient\*innen des Frauenhausdienstes beruht auf den Kriterien der Objektivität, Gerechtigkeit und Unparteilichkeit. Es gibt keine Diskriminierung aufgrund von ethnischer Zugehörigkeit, Staatsbürgerschaft, Herkunft, Sprache, Religion, kultureller Überzeugung, politischer Meinung, psycho-physischer oder sozio-ökonomischer Verfassung, sexueller Orientierung, An- oder Abwesenheit von Kindern.

Allen Klient\*innen des Frauenhausdienstes wird die Gleichbehandlung in Bezug auf Zugang, Nutzungsbedingungen und Leistungserbringung garantiert.

### **EFFIZIENZ UND EFFEKTIVITÄT**

Ziel des Vereins ist es, die Zufriedenheit der Klient\*innen durch ständige Verbesserung der zu erbringenden Dienstleistung zu garantieren. Besonderes Augenmerk wird auf eine sofortige Antwort gelegt.

### **KONTINUITÄT**

Der Verein Donne contro la violenza - Frauen gegen Gewalt ETS garantiert die kontinuierliche und regelmäßige Erbringung seiner Dienstleistungen, mit Ausnahme von Unterbrechungen aufgrund höherer Gewalt.

### **ANHÖRUNG UND BETEILIGUNG DER KLIENT\*INNEN**

Der Verein Donne contro la violenza - Frauen gegen Gewalt ETS fördert und erleichtert die Beteiligung der Klient\*innen an der Verbesserung der Qualität der Dienstleistungen. Insbesondere können die Klient\*innen des Frauenhausdienstes ihre Zufriedenheit mit den tatsächlich erhaltenen Dienstleistungen zum Ausdruck bringen, indem sie Beobachtungen, Vorschläge, Wünsche, Anregungen und Berichte formulieren. Außerdem können sie sich über eventuelle Unzulänglichkeiten beschweren, indem sie Beschwerden einreichen.

### **KLARHEIT UND TRANSPARENZ, INFORMATIONEN UND FORMULARE**

Jede/r Klient\*in hat das Recht, die Tätigkeiten des Vereins Donne contro la violenza - Frauen gegen Gewalt ETS zu kennen, sowie die Verfahren im Zusammenhang mit den gestellten Anträgen, die Namen der für die Verfahren zuständigen Personen und die entsprechenden Fristen zu erfahren.

Die Mitarbeiterinnen des Vereins informieren die Klient\*innen übersichtlich und umfassend über die angebotenen Leistungen sowie über die Beschwerde- und außergerichtlichen Schlichtungsverfahren. Zu diesem Zweck verwenden sie eine leicht verständliche Sprache und

stehen den Klient\*innen für Auskünfte zur Verfügung.

Um eine optimale Zugänglichkeit der Informationen zu gewährleisten, gibt es in der Beratungsstelle für Frauen in Gewaltsituationen und in der Schutzunterkunft Informationstafeln, die ständig aktualisiert werden und an denen die Dienstleistungscharta sowohl auf Italienisch als auch auf Deutsch ausgehängt ist. Das Personal des Vereins Donne contro la violenza - Frauen gegen Gewalt ETS ergreift keine Maßnahme, ohne die Klient\*in zu informieren und ihre/seine Zustimmung einzuholen, sofern dies gesetzlich vorgeschrieben ist.

## **ZWEISPRACHIGKEIT**

Der Frauenhausdienst wird je nach Wunsch des/der Klient\*in auf Italienisch oder Deutsch angeboten. Die Qualitätscharta ist sowohl in italienischer als auch in deutscher Sprache verfügbar.

## **HÖFLICHKEIT UND KOMPETENZ**

Die Mitarbeiterinnen des Vereins Donne contro la violenza - Frauen gegen Gewalt ETS begegnen den Klient\*innen des Frauenhausdienstes mit Höflichkeit und Respekt. Die Frau wird im Beratungsverlauf in den Mittelpunkt gestellt und die Beziehung zwischen Frau und Mitarbeiterin wird als wichtiges Element im Verlauf betrachtet.

## **VERTRAULICHKEIT**

Die Verarbeitung der personenbezogenen Daten der Klient\*innen des Frauenhausdienstes erfolgt unter Einhaltung der geltenden nationalen und europäischen Vorschriften.

Beim ersten Kontakt mit dem/der Klient\*in erklären und übergeben die Mitarbeiterinnen des Vereins Donne contro la violenza - Frauen gegen Gewalt ETS den/r Klient\*innen die Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten und bitten sie um ihr Einverständnis durch eine Unterschrift.

Sowohl in der Phase der direkten Intervention als auch in der Phase nach der Inanspruchnahme der Dienste ist die Wahrung der Vertraulichkeit gewährleistet.

Die Informationen bezüglich der Klient\*innen, die sich im Besitz des Vereins Donne contro la violenza - Frauen gegen Gewalt ETS befinden, werden so aufbewahrt, dass sie Dritten nicht zugänglich sind; außerdem werden sie nicht an Dritte, Privatpersonen oder Institutionen weitergegeben, mit Ausnahme von Mitteilungen und Berichten an die zuständigen Justizbehörden und Sozialdienste. Der/die Klient\*in kann jederzeit Unterlagen zu seiner/ihrer "Klient\*innenakte" anfordern. Die Adresse der Schutzunterkunft wird geheim gehalten.

## **ZUFRIEDENHEIT DER KLIENT\*INNEN UND QUALITÄT DER DIENSTLEISTUNGEN**

Der Verein Donne contro la violenza - Frauen gegen Gewalt ETS bemüht sich aktiv um eine ständige Verbesserung der Qualität der Dienstleistungen für seine Klient\*innen. Zu diesem Zweck

- gewährleistet er die Beteiligung der Klient\*innen am Prozess der Verbesserung der Dienstleistungen durch die Möglichkeit, Anregungen, Vorschläge, Wünsche, Beobachtungen und Berichte zu formulieren
- führt regelmäßige Umfragen (mindestens einmal jährlich) über die Zufriedenheit der Klient\*in durch, um die Zufriedenheit mit den erbrachten Dienstleistungen zu überprüfen
- analysiert (mindestens einmal im Jahr) die eingegangenen Anregungen und Beschwerden
- prüft die Übereinstimmung zwischen den in dieser Qualitätscharta garantierten

Qualitätsstandards und der Qualität der tatsächlich erbrachten Dienstleistungen

- sucht jede mögliche Gelegenheit zum Dialog mit dem/der Klient\*in, um Informationen über seine/ihre Meinung zur erwarteten und wahrgenommenen Qualität der Dienstleistungen zu erhalten
- berücksichtigt die Ergebnisse der oben genannten Maßnahmen bei der Neugestaltung der Qualität der Dienstleistung



# 3. DIE ANGEBOTENEN DIENSTLEISTUNGEN UND ZUGANGSMÖGLICHKEITEN

## DER FRAUENHAUSDIENT VON MERAN

### Vorstellung

Der Frauenhausdienst wird vom Verein Donne contro la violenza - Frauen gegen Gewalt ETS zur Unterstützung aller Frauen, die von geschlechtsspezifischer Gewalt bedroht sind oder bereits Gewalt erfahren haben.

Das Angebot des Frauenhausdienstes gliedert sich in drei Bereiche:

- BERATUNGSSTELLE FÜR FRAUEN IN GEWALTSITUATIONEN: sie ist öffentlich zugänglich
- SCHUTZUNTERKUNFT: eine geschützte Wohnstruktur, das so genannte "Frauenhaus"
- ÜBERGANGSWOHNUNGEN: Unterkunft für diejenigen, die die Wohnstruktur verlassen.

### Auftrag und Ziele

Der Verein Donne contro la violenza - Frauen gegen Gewalt ETS setzt sich über den Frauenhausdienst ein, um

- alle Formen von geschlechtsspezifischer Gewalt zu bekämpfen
- Präventions- und Sensibilisierungsmaßnahmen zur Bekämpfung des Phänomens der geschlechtsspezifischen Gewalt zu fördern
- einen kulturellen Wandel im Hinblick auf eine gewaltfreie Gesellschaft zu fördern
- Ungleichheit zwischen Männern und Frauen in Bezug auf den Zugang zu Ressourcen, zur Ausbildung und zur sozialen und beruflichen Rolle zu bekämpfen

Ziel ist die Unterstützung von Frauen und ihren Kindern, die sich in einer Gewaltsituation befinden, sowie die Unterstützung von Dritten, die mit der gewaltbetroffenen Frau in Kontakt treten.

Diese Unterstützung und Hilfe ist auf die Überwindung der Gewaltsituation ausgerichtet und wird durch folgende Mittel konkretisiert:

- unmittelbare Hilfe und wertfreies Zuhören
- Schutz und Aufnahme durch qualifiziertes weibliches Personal
- Gewährleistung von Vertraulichkeit und Anonymität
- spezialisierte geschlechtsspezifische und psychosoziale Beratungen
- Rechtsberatung und Begleitung zum Zugang zu den möglichen rechtlichen Mitteln
- Begleitung der Frau bei der Verarbeitung, Erkennung, Überwindung und Vorbeugung von Gewaltsituationen durch das Ausloten persönlicher Grenzen, um sich von denjenigen zu distanzieren, die Gewalt ausüben, oder von Bedingungen, die ihre persönlichen Ausdrucksmöglichkeiten eingrenzen.
- Planung eines sozialen Integrationsprojekts in Absprache mit der Frau, das durch die Förderung des Selbstbewusstseins der Frau und Festigung ihrer Stärken, ihre Selbstbestimmung und

Autonomie erhöht

- Möglichkeit der vorübergehenden Unterbringung in der Schutzunterkunft für die Frau und ihre Kinder
- Netzwerk mit der Polizei, den Sozial- und Gesundheitsdiensten und den Justizbehörden
- Informationen über territoriale Ressourcen

## DIE BERATUNGSSTELLE FÜR FRAUEN IN GEWALTSITUATIONEN

Was ist die Beratungsstelle für Frauen in Gewaltsituationen?

Die Beratungsstelle für Frauen in Gewaltsituationen ist eine Beratungseinrichtung und eine erste Anlaufstelle, die gewaltbetroffene Frauen, ihren Kindern und Dritten, die mit der Frau in Kontakt treten, Informationen, Beratung, Hilfe und sofortige Unterstützung bietet.

Kontakt:

<b>Telefon</b> 0473-222335	während der Öffnungszeiten der Beratungsstelle für Frauen in Gewaltsituationen
<b>Notruflinie</b> 800-014008	immer aktiv, 24 Stunden am Tag, an jedem Tag des Jahres, auch an Sonn- und Feiertagen
<b>E-Mail-Adresse</b>	<a href="mailto:info@donnecontrolaviolenza.org">info@donnecontrolaviolenza.org</a>

**Webseite:** [www.donnecontrolaviolenza.org](http://www.donnecontrolaviolenza.org)

**Wo befindet sie sich:** Freiheitsstraße 184/a, 39012 Meran (BZ)

**Öffnungszeiten:**

TAG	UHRZEIT
Montag	8.30 – 16.00
Dienstag	13.30 – 17.30
Mittwoch	8.30 – 16.00
Donnerstag	13.30 – 17.30
Freitag	8.30 – 14.00

An wen richtet sie sich?

An die Beratungsstelle für Frauen in Gewaltsituationen können sich wenden

- jede Frau, die unabhängig von ihrer Herkunft, ethnischen Zugehörigkeit, Staatsbürgerschaft, Sprache, Kultur, Religion, finanziellen Situation, politischen Meinung und unabhängig davon, ob sie Kinder hat oder nicht, im Rahmen einer Partnerschaft, in der Familie oder in anderen

sozialen Kontexten körperliche, psychische, sexuelle, wirtschaftliche Gewalt oder Stalking erlitten hat oder davon bedroht ist

- Dritte, die mit der Frau in einer Gewaltsituation in Kontakt treten (Freunde, Nachbarn, Verwandte, Bekannte usw.)
- Mitarbeiter\*innen von anderen Diensten

Der Beratungsdienst wird nur aktiviert, wenn die Frau/das Kind/die dritte Person ausdrücklich um Hilfe, Information, Schutz, Beratung bittet.

### Wie kann ich darauf zugreifen?

Sie können wählen zwischen

- direkt im Gewaltschutzzentrum, Freiheitsstraße 184/a, 39012 Meran (BZ) während der Öffnungszeiten (montags: 8.30 - 16.00 Uhr, dienstags: 13.30 - 17.30 Uhr, mittwochs: 8.30 - 16.00 Uhr, donnerstags: 13.30 - 17.30 Uhr, freitags: 8.30 - 14.00 Uhr) vorsprechen.
- die Beratungsstelle unter der Telefonnummer 0473-222335 während der Öffnungszeiten anrufen (Montag: 8.30 - 16.00 Uhr, Dienstag: 13.30 - 17.30 Uhr, Mittwoch: 8.30 - 16.00 Uhr, Donnerstag: 13.30 - 17.30 Uhr, Freitag: 8.30 - 14.00 Uhr)
- eine E-Mail an die E-Mail-Adresse des Frauenhausdienstes [info@donnecontrolaviolenza.org](mailto:info@donnecontrolaviolenza.org) schicken
- die gebührenfreie Nummer 800-014008 (immer aktiv, 24 Stunden am Tag, an jedem Tag des Jahres, auch an Sonn- und Feiertagen) anrufen

### Welche Dienstleistungen werden angeboten?

Die Beratungsstelle bietet kostenlos und unter Wahrung der Anonymität folgende Dienstleistungen an

- kostenlose professionelle geschlechtsspezifische und psychosoziale Beratung, die von mindestens 2 Mitarbeiterinnen unter Wahrung der Anonymität durchgeführt wird
- professionelle Rechtsberatung
- telefonische Beratungen zur Unterstützung, die rund um die Uhr und an jedem Tag des Jahres (auch an Sonn- und Feiertagen) angeboten werden: gebührenfreie Nummer 800-014008
- Krisenintervention
- Zusammenarbeit mit anderen Diensten oder psychosozialen oder gesundheitlichen Einrichtungen
- Vorbereitungsgespräche für die Aufnahme in das Frauenhaus
- Zusammenarbeit mit anderen Diensten und Einrichtungen nach dem Auszug der Frau und ihrer Söhne und Töchter aus dem Frauenhaus
- Informations-, Aufklärungs-, Sensibilisierungs- und Präventionsmaßnahmen für die Bevölkerung und verschiedene Einrichtungen und Institutionen

## DIE SCHUTZUNTERKUNFT (das sogenannte Frauenhaus)

### Was ist die Schutzunterkunft?

Die Schutzunterkunft ist eine geschützte Wohnstruktur, die Frauen und ihren Kindern, die sich in einer Gewaltsituation befinden, eine vorübergehende Unterkunft, qualifizierte Hilfe und Schutz bietet.

#### **Aufnahmekapazität:**

10 Frauen mit ihren minderjährigen Kindern (Söhne werden in der Regel bis zu ihrem 16. Lebensjahr aufgenommen). Mindestens eine Einheit ist für Menschen mit Beeinträchtigung zugänglich.

Das Frauenhaus besteht aus:

- Einheiten für jede Frau und ihre Kinder
- Gemeinschaftsräume: Wohnzimmer, Raum für die Kinder, Raum für Gruppenaktivitäten, Raum für die Arbeit mit den Kindern, Raum für Beratungsgespräche mit den Frauen, Waschküche, Abstellraum/Lagerraum, Platz für Fahrräder und Kinderwagen, Garten
- Räume für die Mitarbeiterinnen: Verwaltungsbüro und Zimmer für die Nachtdienstmitarbeiterinnen

### Kontakt

<b>Telefon</b> 0473-222335	während der Öffnungszeiten Beratungsstelle für Frauen in Gewaltsituationen
<b>Notruflinie</b> 800-014008	immer aktiv, 24 Stunden am Tag, an jedem Tag des Jahres, auch an Sonn- und Feiertagen
<b>E-Mail-Adresse</b>	<a href="mailto:info@donnecontrolaviolenza.org">info@donnecontrolaviolenza.org</a>

**Webseite:** [www.donnecontrolaviolenza.org](http://www.donnecontrolaviolenza.org)

#### **Wo befindet sie sich:**

geheim gehaltene Adresse

### An wen richtet sich das Frauenhaus?

Das Frauenhaus richtet sich an

- jede Frau, die unabhängig von ihrer Herkunft, ethnischen Zugehörigkeit, Staatsbürgerschaft, Sprache, Kultur, Religion, finanziellen Situation, politischen Meinung und unabhängig davon, ob sie Kinder hat oder nicht, von jeglicher Form körperlicher, psychischer, wirtschaftlicher, sexueller oder Stalking-Gewalt im Rahmen einer Partnerschaft, in der Familie oder in anderen sozialen Kontexten betroffen oder bedroht ist
- minderjährige Kinder, die sich mit ihrer Mutter in einer Gewaltsituation befinden (männliche Kinder werden in der Regel bis zu ihrem 16. Lebensjahr bei sich aufgenommen)

## Wie erhalte ich Zugang?

Der Zugang zur Schutzunterkunft unterliegt Bedingungen und Einschränkungen.

### **Bedingungen für die Aufnahme:**

- wenden Sie sich persönlich während der Öffnungszeiten (montags: 8.30 - 16.00 Uhr, dienstags: 13.30 - 17.30 Uhr, mittwochs: 8.30 - 16.00 Uhr, donnerstags: 13.30 - 17.30 Uhr, freitags: 8.30 - 14.00 Uhr) an die Beratungsstelle für Frauen in Gewaltsituationen in der Freiheitsstraße 184/a, 39012 Meran (BZ)  
Oder  
Rufen Sie die gebührenfreie Nummer 800-014008 an (24 Stunden am Tag, an jedem Tag des Jahres, auch an Sonn- und Feiertagen)
- eine begründete positive Entscheidung des Teams des Frauenhausdienstes, die nach einem oder mehreren Gesprächen zur Beurteilung der Situation der Frau getroffen wird und auf dem Kriterium der chronologischen Reihenfolge (Warteliste) und dem Kriterium der Dringlichkeit beruht. Im Falle eines Notfalls wird die Frau sofort aufgenommen, und die endgültige Entscheidung über ihre definitive Aufnahme wird später getroffen
- eine Aufnahme erfolgt nur falls die Frau und ihre Kinder keine Problematiken aufweisen, die eine besondere professionelle Hilfe erfordern (z. B. psychiatrische Probleme, Abhängigkeit von psychotropen Substanzen, Alkoholismus)
- Annahme und Unterzeichnung der bei der Aufnahme ausgehändigten Hausordnung der Schutzunterkunft durch die Frau
- der Aufenthalt der Frau in der Schutzunterkunft erfordert, dass ihre Anwesenheit in der Schutzunterkunft innerhalb von 48 Stunden beim Kommissariat Meran und die Anwesenheit ihrer Söhne und Töchter beim Jugendgericht gemeldet werden muss.
- mit dem Einverständnis oder der Information der Frau können auf Anfrage öffentlicher Stellen (z.B. des Gerichts) schriftliche Berichte erstellt und an die zuständigen Stellen übermittelt werden
- den Frauen und ihren Kindern werden keine Psychotherapien angeboten.

### **Wirtschaftliche Bedingungen und Grenzen des Aufenthalts:**

#### Gebühr:

Der Aufenthalt im Frauenhaus ist für Frauen mit Wohnsitz in Südtirol kostenlos. Für Frauen, die ihren Wohnsitz außerhalb der Provinz haben, ist der Aufenthalt kostenpflichtig. In diesem Fall wird die finanzielle Sozialhilfe des Sozialsprengels Meran die Berechnung des Tagessatzes vornehmen und die Bezahlung vom Sozialdienst der Wohngemeinde der Frau beantragen.

#### Kaution:

120,00 Euro (gemäß der Hausordnung der Schutzunterkunft) pro Haushalt.

#### Dauer:

Der Aufenthalt im Frauenhaus darf in der Regel 6 Monate nicht überschreiten, abgesehen von eventuellen Verlängerungen, die durch Entscheidung des Teams auf der Grundlage spezifischer, das jeweilige Projekt betreffender Gründe festgelegt werden.

Gründe für den Auszug aus der Wohnstruktur

- Entlassung der Frau und ihrer Söhne/Töchter durch Entscheidung des Teams wegen Nichteinhaltung einer oder mehrerer Verpflichtungen zum Schutz der Anonymität und der Geheimhaltung der Einrichtung durch die Frau oder ihre Söhne/Töchter oder wegen wiederholter Nichteinhaltung der Vorschriften.
- Die Frau hat das Recht, jederzeit aus der Wohnstruktur auszuziehen.

Welche Dienstleistungen werden angeboten?

Temporäre Aufnahme (Unterkunft und Verpflegung):

- Geplante Aufnahme oder Notaufnahme (die Grundversorgung ist im Bedarfsfall gewährleistet)
- Unterbringung in einer Wohnung, ausgestattet mit Möbeln und Gebrauchsgegenständen des täglichen Lebens, für jede Frau und deren Kindern
- gemeinsame Nutzung von Gemeinschaftsräumen und des Gartens mit den anderen aufgenommenen Frauen
- Verpflegungsgeld, das von der Landesregierung festgelegt wird (fester Tagessatz für jede Frau zum Kauf der notwendigen Lebensmittel)
- Bereitstellung von angemessenen Räumen und Spielzimmern für Minderjährige und für Mütter mit ihren Kindern

Qualifizierte Betreuung durch ausschließlich zweisprachiges (italienisch, deutsch) weibliches Personal:

- individuelle professionelle psychosoziale Beratung durch Fachkräfte
- soziale Unterstützung
- Krisenintervention
- Regelmäßige Einzelgespräche im Rahmen eines individuellen Projekts zum Ausstieg aus der Gewaltsituation und zur Wiedererlangung der vollen Autonomie
- Unterstützung und Begleitung in der Rolle als Mutter und Hilfe beim Aufbau eines angemessenen Dialogs mit den Kindern, um die Gewaltsituation zu bewältigen
- Bezugsperson für jede Frau
- Gruppenaktivitäten (Treffen, Feste usw.) unter Beteiligung der aufgenommenen Frauen und ihrer Söhne und Töchter
- Unterstützung und Begleitung beim Zusammenleben, bei der Selbstverwaltung und bei der Einhaltung der Vorschriften der Unterkunft
- regelmäßige psychosoziale und pädagogische Begleitung der Minderjährigen durch mindestens eine qualifizierte Fachkraft, durch Einzelarbeit, Gruppenarbeit, spezifische Arbeit mit den Müttern in geeigneten Räumen, auch in Zusammenarbeit mit anderen psychosozialen Fachdiensten
- Anhören der Bedürfnisse, Emotionen, Widerstände und inneren Erfahrungen der Minderjährigen, um Entlastung und Hilfe bei der Verarbeitung der Gewalterfahrung zu bieten, um das psychophysische Wohlbefinden zu stabilisieren und zu verbessern und die Beziehung zur Mutter zu unterstützen

- die Anwesenheit von mindestens einem für die Arbeit mit Minderjährigen qualifizierten Mitarbeiterin ist bei Bedarf gewährleistet

#### Zusätzliche Dienstleistungen:

- in Absprache mit der Frau Zusammenarbeit mit den Sozial- und Gesundheitsdiensten (Sozialdienst, Krankenhaus, Allgemeinmediziner, Kinderärzte, Beratung, Arbeitsamt usw.) des Territoriums
- auf Wunsch der Frau: Kontaktaufnahme mit der Polizei zur Aktivierung der gesetzlich vorgesehenen Schutzmechanismen
- professionelle Rechtsberatung durch Fachleute mit angemessener Ausbildung im Bereich der geschlechtsspezifischen Gewalt und mögliche Zusammenarbeit mit dem/der Vertrauensanwalt\*in der Frau
- Begleitung der Frau und ihrer Kinder nach der Entlassung aus dem Frauenhaus, auch im Rahmen eines Netzwerks mit anderen Diensten

#### Schutz und Sicherheit:

- die Adresse der Schutzunterkunft ist geheim
- telefonische Erreichbarkeit einer Mitarbeiterin unter der 24-Stunden-Hotline 800-014008 an jedem Tag des Jahres für Notsituationen, Beratungen und Unterstützung in Krisensituationen
- Anwesenheit der Mitarbeiterinnen im Laufe des Tages
- Anwesenheit von Mitarbeiterinnen während der Nacht
- der Zugang zum Frauenhaus ist nur den weiblichen Gästen und ihren Söhnen und Töchtern, den Mitarbeiter\*innen der Dienste, dem medizinischen Personal und anderen von den Mitarbeiterinnen autorisierten Personen gestattet
- ein unterstützendes, angemessenes und sicheres Umfeld, das durch Hygiene-, Brand- und Notfallvorschriften sowie Zugänglichkeit bestätigt wird

#### Vertraulichkeit und Anonymität:

- Informationen über die im Frauenhaus lebenden Frauen werden nicht an Privatpersonen oder Institutionen weitergegeben, außer an zuständige Justizbehörden und Sozialdienste.
- auf Wunsch der Frau wird ein Bericht über die erhaltenen Leistungen erstellt

## **DIE ÜBERGANGSWOHNUNGEN (ÜW)**

### Was sind die Übergangswohnungen (ÜW)?

Die ÜW bieten Frauen und ihren Kindern nach dem Aufenthalt in einer Schutzunterkunft auf der Grundlage eines Sozialprojekts zur Förderung der Selbständigkeit für einen Zeitraum von 18 Monaten eine unabhängige Wohnmöglichkeit. Das Hauptziel besteht darin, den Frauen, die die Schutzunterkunft verlassen, ein unabhängiges, aber begleitetes Leben zu ermöglichen.

#### **Aufnahmekapazität:**

2 Wohnungen für 2 Frauen mit ihren Söhnen und Töchtern

#### Kontakt

<b>Telefon</b> 0473-222335	während der Öffnungszeiten Beratungsstelle für Frauen in Gewaltsituation
<b>Notruflinie</b> 800-014008	immer aktiv, 24 Stunden am Tag, an jedem Tag des Jahres, auch an Sonn- und Feiertagen
<b>E-Mail-Adresse</b>	<a href="mailto:info@donnecontrolaviolenza.org">info@donnecontrolaviolenza.org</a>

**Webseite:** [www.donnecontrolaviolenza.org](http://www.donnecontrolaviolenza.org)

**Ort der Unterbringung:**

Private Adresse

**An wen richten sie sich?**

Frauen mit oder ohne Kinder/Jugendliche mit Wohnsitz in der Provinz Bozen, die nicht mehr schutz- oder sicherheitsbedürftig sind, die mindestens sechs Monate in einer geschützten Einrichtung verbracht haben oder dabei sind, diese zu überwinden, und die ein Projekt zum Ausstieg aus der Gewaltsituation durchgeführt und begonnen haben, ihre volle Autonomie wiederzuerlangen.

**Wie erhalte ich Zugang?**

Anhand der durch einen Beschluss der Landesregierung festgelegten Zugangskriterien beurteilen die Mitarbeiterinnen die mögliche Unterbringung von Frauen. Das Team prüft die Bewerbungen und entscheidet, welche Kandidatin(en) vorgeschlagen werden. Auf der Grundlage der Entscheidung des Teams informieren die Mitarbeiterinnen die Frauen über die Möglichkeit einer Vermittlung in eine ÜW.

Um in dieses Projekt aufgenommen zu werden, reicht die Frau dann einen Antrag ein. Ein spezielles Formular wird ausgefüllt und der landesweiten Kommission für die ÜW vorgelegt, die mindestens einmal im Jahr zusammentritt und auf der Grundlage der Anträge der einzelnen Frauenhausdienste die Rangliste für die Aufnahme festlegt.

**Bedingungen für die Aufnahme:**

- Einreichung des Antrags
- Begründeter positiver Bescheid der landesweiten Kommission
- Unterzeichnung der "Vereinbarung zur Förderung der Selbständigkeit" durch die Frau und Unterzeichnung der „Wohnvereinbarung“.

**Wirtschaftliche Bedingungen und Grenzen der Dauerhaftigkeit:**

Tarif:

- Für den Aufenthalt in einer Übergangswohnung muss die Frau eine Gebühr entrichten, die sich nach ihrem Einkommen richtet. Die Berechnung wird von der finanziellen Sozialhilfe des Sozialsprengels Meran vorgenommen.



Dauer:

- Der Aufenthalt in der Unterkunft ist für 18 Monate vorgesehen und kann um weitere 6 Monate bis zu einer Höchstdauer von insgesamt 24 Monaten verlängert werden, vorbehaltlich einer entsprechenden Entscheidung der Mitarbeiterinnen.

Welche Dienstleistungen bieten sie an?

Vorübergehende Unterkunft

- Unterbringung in einer Wohnung, ausgestattet mit Möbeln und Gebrauchsgegenständen des täglichen Lebens, für jede Frau zusammen mit ihren Kindern

Qualifizierte Betreuung durch ausschließlich zweisprachiges (italienisch, deutsch) weibliches Personal:

- Projektdefinition mit der Frau und anderen möglichen Beteiligten. Die Unterstützung richtet sich nach dem Grad der Autonomie der Frau, wobei ihre Zeit und ihre Entscheidungen respektiert werden.
- Mindestens einmal im Monat und/oder auf Wunsch der Frau ist ein Besuch in der Wohnung vorgesehen; die Mitarbeiterin kann beurteilen, ob eine größere Häufigkeit erforderlich ist
- flexible Unterstützung der Autonomie der Frau unter Berücksichtigung des Wohlbefindens des/r Minderjährigen und der eventuellen Miteinbeziehung des Sozialdienstes
- Unterstützung des Bewusstseins und der Verantwortung der Frau für die wirtschaftliche und praktische Verwaltung der Wohnung
- mindestens alle drei Monate Überprüfung des individualisierten Projekts der Frau und ihrer Kinder
- Unterstützung bei der Suche nach einer dauerhaften Unterkunft und bei der Suche nach einem Arbeitsplatz mit Hilfe der zuständigen Stellen und gegebenenfalls des Sozialdienstes

Vertraulichkeit und Anonymität:

- Informationen über Frauen, die in ÜW leben, werden nicht an Privatpersonen oder Institutionen weitergegeben, mit Ausnahme von Mitteilungen und Berichten an die zuständigen Justizbehörden und Sozialdienste
- auf Antrag der Frau wird ein Bericht über die erhaltenen Leistungen erstellt

# 4. GARANTIERTE QUALITÄTSSTANDARDS

## VERPFLICHTUNGEN UND GARANTIEN: DIE TABELLE DER GARANTIERTEN QUALITÄTSSTANDARDS FÜR DEN FRAUENHAUSDIENST

Der Verein Donne contro la violenza - Frauen gegen Gewalt ETS garantiert den Klient\*innen festgelegte Qualitätsniveaus (sogenannte Qualitätsstandards) der angebotenen Dienstleistungen.

In der folgenden Tabelle können die garantierten Qualitätsniveaus im Detail nachgelesen werden. Anhand der in der Tabelle enthaltenen objektiven und messbaren Parameter können die Klient\*innen überprüfen, ob die tatsächlich angebotenen Dienstleistungen der zugesicherten Qualität entsprechen.

Die Qualitätsstandards, die sich auf die Kontinuität, Regelmäßigkeit und Pünktlichkeit der Dienstleistungen beziehen, können sich aufgrund höherer Gewalt, zufälliger Ereignisse oder behördlicher Maßnahmen ändern. Dies gilt unbeschadet der gesetzlich garantierten Annahmen in Bezug auf die Wesentlichkeit der Dienstleistungen.

Was ist zu tun, wenn garantierte Qualitätsstandards nicht eingehalten werden?

Wenn eine oder mehrere Leistungen nicht (Nichterbringung einer garantierten Leistung) oder in geringerer Qualität (Nichteinhaltung des garantierten Qualitätsstandards der Leistung) erbracht wurden, haben Sie Anspruch auf eine Entschädigung in Höhe von 50 EUR für jede nicht erbrachte Leistung. Bitte beachten Sie den Abschnitt "Reklamationen".

Qualitätsfaktor	Anzeige	Qualitätsstandards	Entschädigung
Schutz	Anwesenheit des Personals in der Schutzunterkunft bei Tag und Nacht	Regelmäßige Anwesenheit und Erreichbarkeit 24 Stunden am Tag	Ja
	Erreichbarkeit in Notsituationen	Notruflinie 24 Stunden am Tag	Ja
Kontakmöglichkeiten	Öffnungszeiten der Beratungsstelle für Frauen in Gewaltsituationen	Montag 8.30-16.00 Dienstag 13.30-17.30 Mittwoch 8.30-16.00 Donnerstag 13.30-17.30 Freitag 8.30-14.00 Notruflinie: 800 014008 24-Stunden-Verfügbarkeit	Ja

Zugang zur Schutzunterkunft	Zugang zur Schutzunterkunft	24 Stunden am Tag	Ja
Aufenthalt in der Schutzunterkunft	Maximale Aufenthaltsdauer laut Gesetz	6 Monate	Ja
Anzahl der aufgenommenen Frauen	Maximale Anzahl von aufgenommenen Frauen	10 Frauen	Ja
Aufenthalt in Übergangswohnungen	Maximale Aufenthaltsdauer	18 Monate	Ja
Anzahl der in Übergangswohnungen untergebrachten Frauen	Maximale Anzahl von Klient*innen	1 Frau pro Wohnung (mit oder ohne Kinder)	Ja
Zugang zum Beratungsdienst	für Frauen die in der Beratungsstelle für Frauen in Gewaltsituationen betreut oder in der Schutzunterkunft oder den Übergangswohnungen aufgenommen sind	auf Anfrage der Frau	Ja
Anwendung der Italienischen und deutschen Sprache	Zweisprachige MitarbeiterInnen	Italienisch und deutsch	Ja
Vertraulichkeit	Schutz der Vertraulichkeit und der Privatsphäre der Frauen	Während und auch nach der Betreuung	Ja
Antwort auf schriftliche Klient*innenanfragen	Maximale Frist für schriftliche Antworten	Innerhalb von 15 Tagen nach Eingang des Antrags	Ja
Außergerichtliche Einigung	Einleitung eines Schlichtungsversuchs	Innerhalb von 20 Tagen nach Eingang des Schlichtungsantrags	Ja

# 5. PARTIZIPATION UND KLIENT\*INSCHUTZ

## ANREGUNGEN UND VORSCHLÄGE

Die Klient\*innen des Frauenhausdienstes können mit Anregungen, Vorschlägen, Wünschen, Bemerkungen zur effektiven Verbesserung der Dienstleistungen des Vereins Donne contro la violenza - Frauen gegen Gewalt ETS beitragen.

Wie Sie vorgehen können:

- Legen Sie Ihre Anregung (oder Bitte, Ihren Vorschlag, Ihre Beobachtung, Ihren Bericht) schriftlich vor.  
Wenn Sie möchten und der Einfachheit halber können Sie das "Vorschlagsformular" verwenden (erhältlich in Anhang A dieser Charta der Dienstleistungsqualität oder direkt in den Einrichtungen der Beratungsstelle für Frauen in Gewaltsituationen, der Schutzunterkunft, den Übergangwohnungen oder auf der Website [www.donnecontrolaviolenza.org](http://www.donnecontrolaviolenza.org))
- Sobald Sie die Anregung (oder die Anfrage, den Vorschlag, die Beobachtung, den Bericht) geschrieben haben, können Sie wählen zwischen
  - Senden Sie die Anregung (oder die Anfrage, den Vorschlag, die Beobachtung, den Bericht) an folgende E-Mail-Adresse: [info@donnecontrolaviolenza.org](mailto:info@donnecontrolaviolenza.org)  
Oder
  - die schriftliche Anregung (oder die Anfrage, den Vorschlag, die Beobachtung, den Bericht) direkt in der Beratungsstelle für Frauen in Gewaltsituationen in der Freiheitsstraße 184/a, 39012 Meran (BZ) abzugeben, indem Sie sie in das Postfach der "Anregungen und Beschwerden" einwerfen

## BESCHWERDEN

Wenn die Klient\*innen des Frauenhausdienstes mit der Art und Weise unzufrieden sind, wie der Verein Donne contro la violenza - Frauen gegen Gewalt ETS ihre Beziehungen und Abläufe gehandhabt hat, oder wenn sie sich über Ineffizienz oder die Nichteinhaltung der Qualitätsstandards der Dienstleistungen beschweren, die durch diese Qualitätscharta garantiert werden und im Dienstleistungsvertrag und im Lastenheft vorgesehen sind, können sie eine Beschwerde einreichen, um eine finanzielle Entschädigung in Höhe von 50 Euro für jeden Punkt in der Tabelle der Qualitätsstandards zu erhalten, der nicht eingehalten wurde.

Wie Sie vorgehen können

- Reichen Sie Ihre Beschwerde schriftlich ein und vergessen Sie dabei nicht, alle erforderlichen Angaben zur Identifizierung des Problems, das Sie reklamieren möchten, zu machen. Wenn Sie möchten, können Sie zur Vereinfachung das "Beschwerdeformular" verwenden

(erhältlich in Anhang B, in der Beratungsstelle für Frauen in Gewaltsituationen, in der Schutzunterkunft, in der Übergangswohnung oder auf der Website [www.donnecontrolaviolenza.org](http://www.donnecontrolaviolenza.org)).

- Sobald Sie Ihre Beschwerde verfasst haben, können Sie wählen zwischen
  - die Beschwerde an die folgende E-Mail-Adresse zu senden: [info@donnecontrolaviolenza.org](mailto:info@donnecontrolaviolenza.org)  
oder
  - die schriftliche Beschwerde direkt in der Beratungsstelle für Frauen in Gewaltsituationen Freiheitsstraé, 184/a, 39012 Meran (BZ) zu bringen und in das Postfach "Anregungen und Beschwerden" einzuwerfen  
oder
  - die Beschwerde auf dem Postweg an die Beratungsstelle für Frauen in Gewaltsituationen Freiheitsstraé, 184/a, 39012 Meran (BZ) zu schicken

### **Was geschieht, nachdem die Beschwerde geschrieben und abgeschickt/abgegeben wurde?**

- Innerhalb von 15 Tagen nach Eingang der Beschwerde erhalten Sie eine schriftliche Antwort auf Ihre Beschwerde  
oder
- innerhalb von 15 Tagen nach Eingang der Beschwerde erhalten Sie eine E-Mail, wenn Sie die Beschwerde per Post geschickt haben, oder einen Brief, wenn Sie sie persönlich abgegeben oder per Post geschickt haben, in dem die Gründe für die längere Bearbeitungszeit erläutert werden.

### **Welche Antworten kann ich auf meine Beschwerde erhalten?**

- Fall 1: Positive Antwort für die Klient\*in:

Der Verein Donne contro la violenza - Frauen gegen Gewalt ETS prüft die Beschwerde, erkennt sie als gerechtfertigt an und zahlt der Klient\*in 50 Euro für jede nicht erfüllte Qualitätsnorm der Dienstleistung.

- Fall 2: NICHT günstige Antwort für den/die Klient\*in:

Der Verein Donne contro la violenza - Frauen gegen Gewalt ETS prüft die Beschwerde und erkennt sie nicht als gerechtfertigt an, weshalb er der/m Klient\*in keine Entschädigung zahlt. In diesem Fall kann sich dem/r Klient\*in an das Zentrum für Verbraucher- und Klient\*innenschutz (CTCU) wenden und eine außergerichtliche Streitbeilegung beantragen. Bitte beachten Sie den folgenden Abschnitt "Außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten".

## **AUSSERGERICHTLICHE BEILEGUNG VON STREITIGKEITEN**

Wenn Sie mit der Antwort auf Ihre Beschwerde unzufrieden sind (der Beschwerde wurde ganz oder teilweise nicht stattgegeben), können Sie ein kostenloses Schlichtungsverfahren beantragen, um zu versuchen, dass die Gründe für Ihre Beschwerde zumindest teilweise anerkannt werden

Wie Sie vorgehen können:

- Füllen Sie das Formular "Antrag auf Schlichtung" aus (erhältlich in Anhang C dieser Charta der Dienstleistungsqualität, in den Einrichtungen Beratungsstelle für Frauen in Gewaltsituationen, der Schutzunterkunft, den Übergangswohnungen oder auf der Website [www.donnecontrolaviolenza.org](http://www.donnecontrolaviolenza.org))
- Senden Sie dann das ausgefüllte Formular an die E-Mail-Adresse [info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it)

oder

- Bringen es direkt in die Geschäftsstelle des Südtiroler Verbraucherzentrums in der Zwölfmalgreienstraße 2, 39100 Bozen
- oder
- Senden es per Post an das Südtiroler Verbraucherzentrum in der Zwölfmalgreienstraße 2, 39100 Bozen

### **Wie geht es weiter?**

Das Schlichtungsverfahren gilt als eingeleitet, wenn der Antrag auf Schlichtung eingeht. Die Dokumente und Daten werden als vertrauliche Informationen behandelt.

Nach Eingang des Antrags muss die Schlichtungskommission (bestehend aus einem von der Verwaltungsstelle ernannten Vertreter und einem vom CTCU ernannten Vertreter) innerhalb von 20 Tagen mit dem Versuch beginnen, den Streitfall zu schlichten.

Die Frist für das Schlichtungsverfahren beträgt 20 Tage ab Eingang des Antrags. Bis zum Abschluss des Schlichtungsverfahrens ist die Verjährung gehemmt.

Während des Schlichtungsverfahrens werden alle Vollstreckungsmaßnahmen im Zusammenhang mit dem Streitfall vorübergehend ausgesetzt.

### **Mögliche Ergebnisse:**

1. der Schlichtungsversuch ist erfolgreich

(es kommt zu einer Einigung zwischen dem/r Klient\*in und dem Verein Donne contro la violenza - Frauen gegen Gewalt ETS)

Am Ende des Verfahrens erstellen und unterzeichnen die Mitglieder der Schlichtungskommission, nachdem sie die Zustimmung der/m Klientin/en zu der erzielten Schlichtungshypothese eingeholt haben, einen Schlichtungsbericht, der die Wirkung eines Vergleichsaktes hat, den die Parteien in vollem Umfang akzeptieren.

Achtung: In diesem Fall gilt die Streitigkeit als endgültig beigelegt, mit dem daraus folgenden Verzicht auf alle damit verbundenen Rechte und Klagen.

Die Vereinbarung ist zwischen den Parteien ab dem Zeitpunkt der tatsächlichen Kenntnisnahme unmittelbar verbindlich, und die Parteien selbst erkennen im Inhalt der Schlichtung den Ausdruck ihres vereinbarten Vertragswillens an.

2. der Schlichtungsversuch ist erfolglos

(es kommt keine Einigung zwischen der/m Klient\*in und dem Verein Donne contro la violenza - Frauen gegen Gewalt ETS zustande)

Die Mitglieder der Kommission bestätigen dies, indem sie nach Abschluss des Verfahrens ein Protokoll über die Nichteinigung unterzeichnen, das der/dem Klient\*in zugestellt wird. Die Parteien haben dann die Möglichkeit, die ordentlichen Gerichte anzurufen.

<b>Verbraucherschutzzentrum Südtirol</b>	
Wo	Zwölfmalgreien-Straße 2, Bozen
Öffnungszeiten	Montag, Dienstag, Mittwoch und Donnerstag: 9:00 bis 12:00 Uhr und 14:00 bis 17:00 Uhr  Freitag: 9:00 bis 12:00
Telefon	0471 975597
Fax	0471 979914
E-Mail	info@centroconsumatori.it
Webseite	www.consumer.bz.it

# 6. BEIGEFÜGTE DOKUMENTE

## Formular für Verbesserungsvorschläge - Anhang A

An  
Donne contro la violenza - Frauen gegen Gewalt ETS  
Freiheitstraße, 184/A  
39012 Meran

Tel. 0473-222335  
Fax 0473-222140  
E-mail:  
[info@donnecontrolaviolenza.org](mailto:info@donnecontrolaviolenza.org)

Was ist das Problem/die Idee?
Vorgeschlagene Lösung/Verbesserung

DIE ERFASSUNG DER PERSONENBEZOGENEN DATEN IST FREIWILLIG.  
Die zur Verfügung gestellten Daten werden in Übereinstimmung mit dem Gesetzesdekret 196/2003, dem sogenannten Datenschutzgesetz, und der EU-Verordnung 2016/679 ausschließlich zum Zweck der Zusendung einer Antwort auf den Vorschlag verwendet.

Vor- und Nachname.....

Straße/Platz ..... Postleitzahl und Stadt .....

Tel. .... E-mail .....

Ort ..... Datum .....

Unterschrift .....



## Formular für Beschwerden – Anhang B

An  
Donne contro la violenza - Frauen gegen Gewalt ETS  
Freiheitstraße, 184/A  
39012 Meran

Tel. 0473-222335  
Fax 0473-222140  
E-mail:  
[info@donnecontrolaviolenza.org](mailto:info@donnecontrolaviolenza.org)

Ich, der/die unterfertigte.....  
geboren ..... und wohnhaft in .....  
in Straße/Platz ..... POSTCODE ..... Provinz .....  
Telefon..... E-Mail .....

reicht hiermit eine Beschwerde mit folgender Begründung ein  
*(Beschreibung des Vorfalls und seines zeitlichen Ablaufs, nach Möglichkeit unter Angabe der beteiligten Dienste und Personen)*

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

In Anbetracht der obigen Ausführungen bittet der/die Unterzeichner\*in:  
*(bitte geben Sie an, wie Ihrer Meinung nach die gemeldete Fehlfunktion oder der sonstige Verstoß behoben werden kann).*

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

Anhänge: n. .... *(Geben Sie die Gesamtzahl der Anlagen an, falls vorhanden)*

(Ort) .....

(Datum) .....(Unterschrift) .....

MITTEILUNG AN DIE BETROFFENE PERSON ÜBER DIE VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN

In Bezug auf den konsolidierten Text über den "Schutz von Personen und anderen Subjekten in Bezug auf die Verar.....

beitung personenbezogener Daten" [Gesetzesdekret 196/2003] und die EU-Verordnung 2016/679 informieren wir Sie darüber, dass die zur Verfügung gestellten Daten ausschließlich dazu verwendet werden, um den Versand der Antwort auf die Beschwerde zu ermöglichen

## Antrag auf Schlichtung – Anhang C

Der/die unterfertigte .....  
geboren in.....am.....und wohnhaft  
in.....in Straße.....  
Postleitzahl ..... Provinz .....  
Telefon ..... E-Mail .....

Ich habe eine Beschwerde auf ..... eingereicht (bitte fügen Sie die eingereichte  
Beschwerde bei), habe vom Verein Donne contro la violenza - Frauen gegen Gewalt ETS die  
beigefügte Antwort erhalten (bitte fügen Sie die Antwort auf die Beschwerde bei, wenn Sie sie  
erhalten haben) und bin mit dieser Antwort aus folgenden Gründen unzufrieden:

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

oder

keine Antwort auf die beigefügte Beschwerde erhalten hat, nachdem keine ..... Tage nach ihrer  
Einreichung verstrichen sind (bitte angeben, wie viele Tage verstrichen sind, ohne dass eine Antwort  
auf die Beschwerde eingegangen ist), und sich in jedem Fall nicht an die Justiz gewandt hat, keinen  
Auftrag an einen Dritten in Bezug auf den Gegenstand des Schlichtungsversuchs erteilt hat,  
beantragt die Durchführung eines Schlichtungsversuchs nach dem in der Charta der  
Dienstleistungsqualität vorgesehenen Verfahren, um den oben beschriebenen Streitfall beizulegen.  
akzeptiert die Zusammensetzung der Schlichtungskommission, die aus der Vertreterin von Frauen  
gegen Gewalt und dem Vertreter des CTCU besteht und der er ein umfassendes Mandat zur  
Beilegung des oben genannten Streitfalls erteilt.

Bevollmächtigt gemäß Gesetzesdekret Nr. 196 vom 30. Juni 2003 und der Verordnung (EU) 2016/679  
die Schlichtungskommission, Zugang zu allen Dokumenten zu haben und in ihrem Namen  
personenbezogene Daten, einschließlich sensibler Daten, zu erhalten, die den Schlichtungsversuch  
betreffen.

Für die Durchführung des Schlichtungsverfahrens wählt er seinen Wohnsitz am Sitz der  
Schlichtungskommission und gibt unten die Adresse an, an die er den Bericht über die erfolgreiche  
Schlichtung oder die Mitteilung über die Nichteinigung erhalten möchte:

.....  
.....

Sie wählen die Sprache, in der das Verfahren abgewickelt werden soll: Italienisch/Deutsch  
(unterstreichen Sie Ihre Wahl und streichen Sie die andere Sprache)

Bitte fügen Sie weitere Unterlagen bei: (geben Sie alle weiteren Anlagen an)

.....  
.....

(Ort).....(Datum) .....

Unterschrift) .....

MITTEILUNG AN DIE BETROFFENE PERSON ÜBER DIE VERARBEITUNG PERSONENBEZOGENER DATEN

In Bezug auf den konsolidierten Text zum "Schutz von Personen und anderen Subjekten in Bezug auf die Verarbeitung personenbezogener Daten" [Gesetzesdekret 196/2003] und die EU-Verordnung 2016/679 informieren wir Sie, dass die zur Verfügung gestellten Daten ausschließlich zum Zweck der Ermöglichung des Schlichtungsversuchs verwendet werden.