

# Haus Margaret

Aufnahmeeinrichtung für obdach- und wohnungslose Frauen,  
geführt von der Caritas Diözese Bozen-Brixen  
im Auftrag des Betriebes für Sozialdienste Bozen (BSB)

## Charta der Dienstleistungsqualität



## **Inhalt**

<b>Einleitung</b> .....	<b>3</b>
Was ist die Charta der Dienstleistungsqualität? .....	3
Wo finde ich die Charta der Dienstleistungsqualität des Hauses Margaret?.....	3
Wer führt das Haus Margaret?.....	3
Die Grundprinzipien der Charta der Dienstleistungsqualität des Hauses Margaret .....	4
Zielsetzung des Dienstes.....	5
Partner der Dienstleistung .....	5
<b>Die angebotenen Dienstleistungen</b> .....	<b>6</b>
Was ist das Haus Margaret?.....	6
Wer kann sich an Haus Margaret wenden? .....	6
Welche Dienstleistungen bietet das Haus Margaret an?.....	6
Was muss ich tun, um im Haus Margaret aufgenommen zu werden?.....	6
Wie kann man Dusch- und Waschmaschinendienst in Haus Margaret benutzen? .....	7
<b>Verpflichtungen und Garantien</b> .....	<b>8</b>
<b>Tabelle der Qualitätsstandards von Haus Margaret – Aufnahme obdachloser Frauen</b> .....	<b>8</b>
<b>Tabelle der Qualitätsstandards für Duschservice und Wäscherei für Frauen, die nicht Gäste des Hauses Margaret sind</b> .....	<b>11</b>
<b>Berücksichtigung der Anregungen der Nutzer:innen und außergerichtliche Streitbeilegung</b>	<b>12</b>
Anregungen und Vorschläge.....	12
Reklamationen.....	12
<b>Die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten</b> .....	<b>13</b>
<b>Nützliche Kontakte</b> .....	<b>14</b>
<b>Beiliegende Unterlagen</b> .....	<b>15</b>
Formular für Vorschläge .....	15
Formular für Beschwerden.....	16
Schlichtungsgesuch.....	17

## **Einleitung**

### **Was ist die Charta der Dienstleistungsqualität?**

Die Charta der Dienstleistungsqualität des Hauses Margaret ist die Erklärung der Verpflichtungen, welche die Caritas der Diözese Bozen - Brixen gegenüber den Nutzer:innenn der Dienste des Hauses hinsichtlich des garantierten Qualitätsniveaus der angebotenen Dienstleistungen eingeht.

Die Charta der Dienstleistungsqualität des Hauses Margaret ist ein nützliches Instrument für die Nutzer:innen des Hauses, da sie:

- die angebotenen Dienstleistungen beschreibt,
- die Qualitätsstandards der Dienstleistungen, auf welche die Gäste des Hauses Margaret Anspruch haben, festlegt und garantiert sind,
- Formen der Teilhabe und des Schutzes der weiblichen Gäste vorsieht, die über die entsprechenden Anhänge Anregungen, Vorschläge, Wünsche, Beobachtungen und Beschwerden einreichen können, um den Service zu verbessern.

### **Wo finde ich die Charta der Dienstleistungsqualität des Hauses Margaret?**

Die Charta der Dienstleistungsqualität des Hauses Margaret an folgenden Orten verfügbar:

- auf der Website [www.caritas.bz.it](http://www.caritas.bz.it) in der Rubrik Dienstleistungen unter Haus Margaret,
- auf der Anschlagtafel am Eingang des Haus Margaret vor dem Büro,
- auf der Website der Verbraucherzentrale Südtirol: [www.consumer.bz.it](http://www.consumer.bz.it).

Ein gedrucktes Exemplar in der gewünschten Sprache (Italienisch/Deutsch) kann auch bei der Leitung des Hauses angefordert werden.

### **Wer führt das Haus Margaret?**

Die Einrichtung für wohnungslose und obdachlose Frauen Haus Margaret wird von der Caritas Diözese Bozen-Brixen im Auftrag des Amtes für soziale Arbeits- und Wohninklusion (BSB) bis zum 31.03.2024 geführt, sofern es nicht um weitere zwei Jahre verlängert wird.

Die Caritas ist eine diözesane Einrichtung, deren Aufgabe es ist, das Zeugnis der Nächstenliebe in der christlichen Gemeinschaft und die Solidarität zwischen den Menschen in der Gesellschaft zu fördern. Dafür verfolgt sie drei grundlegende Ziele:

- sich dafür einsetzen, dass die christliche Gemeinschaft mehr und mehr zu einem Ort wird, an dem die Nächstenliebe wirklich gelebt wird
- in Zusammenarbeit mit anderen darauf hinwirken, dass die zivile (und politische) Gemeinschaft ihre soziale Verantwortung wahrnimmt, um eine immer mehr solidarisch werdende Gesellschaft aufzubauen
- die Menschen begleiten, Armut und Ausgrenzung bekämpfen, auf Bedürfnisse und Leiden reagieren und gegen Ungerechtigkeit und Ungleichheit vorgehen.

### **Die Diözesancaritas wird wie folgt aktiv:**

- Sie versucht, Armutssituationen von Menschen und Personengruppen zu erkennen.

- Sie rückt die Solidarität und die Dienstleistungen, welche in der Gesellschaft und der Kirche bereits vorhanden sind, in den Mittelpunkt, damit sie bekannt und wertgeschätzt werden.
- Sie verfolgt durch aufmerksame Beobachtung den kulturellen Wandel und die gesellschaftlichen Entwicklungen.
- Sie erinnert alle an ihre soziale Verantwortung: Christeninnen und Christen, Bürgerinnen und Bürger, den privaten sozialen Sektor, Verbände, die Politik.

Dies geschieht vor allem durch das Angebot von Dienstleistungen und die Durchführung von Projekten zur Begleitung, Hilfe, Teilhabe und Zusammenarbeit mit Menschen in Armutssituationen.

## **Die Grundprinzipien der Charta der Dienstleistungsqualität des Hauses Margaret**

### **Gleichheit und Unparteilichkeit**

Die Caritas der Diözese Bozen-Brixen behandelt alle Nutzer:innen:Innen unparteiisch und fair, wobei sie behinderten und sozial schwächeren Nutzer:innen:innen besondere Aufmerksamkeit widmet.

### **Kontinuität in der Leistungserbringung**

Als wesentlicher Dienst garantiert die Caritas Diözese Bozen-Brixen eine kontinuierliche und regelmäßige Leistungserbringung, auch im Falle von Streiks der Mitarbeiter.

### **Zuhören und Beteiligung der Nutzer:innen**

Die Caritas Diözese Bozen-Brixen bezieht die Nutzer:innen:innen in die Verbesserung der Qualität der Dienste ein, indem sie deren Vorschläge und Beschwerden sammelt und berücksichtigt.

### **Effizienz und Effektivität**

Die Caritas Diözese Bozen-Brixen garantiert die Effizienz und Effektivität des Dienstes und arbeitet an dessen kontinuierlicher Verbesserung.

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

Die Caritas Diözese Bozen-Brixen stellt alle Informationen über den Dienst zur Verfügung. Jeder Nutzer:innen hat die Möglichkeit, sich über den Dienst zu informieren und ihn zu erfragen.

### **Mehrsprachigkeit**

Die Caritas Diözese Bozen-Brixen garantiert den Dienst in den beiden Amtssprachen der Provinz Bozen, Italienisch und Deutsch, sowie in den wichtigsten Fremdsprachen.

### **Respekt und Kompetenz**

Die Caritas der Diözese Bozen-Brixen bietet einen professionellen Dienst an, der den BeNutzer:innenn mit Respekt und Höflichkeit begegnet.

### **Vertraulichkeit**

Persönliche Daten, Dokumente und alle Informationen, die die Nutzer:innen des Hauses Margaret betreffen, werden in Übereinstimmung mit den einschlägigen nationalen und EU-Vorschriften behandelt. Alle Nutzer:innen hat das Recht, die sie betreffenden Dokumente einzusehen.

## **Aufgaben des Dienstes**

Der Dienst Haus Margaret, der von der Caritas der Diözese Bozen-Brixen im Auftrag des Amtes für soziale Arbeits- und Wohninklusion (BSB) geleitet wird, hat die Aufgabe, Frauen in Schwierigkeiten sofortige Hilfe anzubieten und sie in einem Prozess der Integration und sozialen Eingliederung anzuregen, zu motivieren, zu unterstützen und zu begleiten, der ihr Potenzial steigert und ihre Autonomie stärkt.

## Zielsetzung des Dienstes

Der Dienst versucht, Folgendes anzubieten:

- **materielle Hilfe**, Sicherheit und Geborgenheit: einen Ort, an dem sie essen, schlafen und vorübergehend wohnen können, und an dem sie Duschen und Waschräume nutzen können;
- **Zuhören und menschliche Nähe**: ein Ort, an dem man selbst sein kann, an dem man freisprechen kann, ohne sich für seine Gefühle oder Erfahrungen schämen zu müssen, an dem man sich sicher fühlen kann und an dem man Zuhören, Verständnis, Begleitung und menschliche Wärme findet;
- **Vermittlung und Begleitung** auf dem Weg zur Wiedererlangung von Selbstwertgefühl und Autonomie: Förderung des persönlichen Potenzials, Beratung, Hilfe bei der Suche nach einem Arbeitsplatz und einer Wohnung.

## Partner des Dienstes

Hauptbezugspartner ist das Amt für soziale Arbeits- und Wohninklusion des Betriebes für Sozialdienste Bozen (BSB), das der Caritas-Diözese Bozen-Brixen die Leitung von Haus Margaret bis zum 31.03.2024 übertragen hat, sofern sie nicht verlängert wird.



## Die angebotenen Dienstleistungen

### Was ist das Haus Margaret?

Das Haus Margaret ist eine Unterkunft im Zentrum von Bozen, in der Kapuzinergasse 24, die folgendes bietet:

- für 18 obdachlose Frauen vorübergehende Aufnahme (Mahlzeiten und ein Bett zum Schlafen) und Begleitung bei der sozialen und beruflichen Wiedereingliederung;
- die Möglichkeit der Nutzung von Duschen und Waschgelegenheiten für Frauen, die nicht Gäste der Einrichtung sind und sich in Schwierigkeiten befinden.

### Wer kann sich an Haus Margaret wenden?

Jede volljährige Frau (ab 18 Jahren) jeglicher geografischer Herkunft, im Besitz einer Aufenthaltsgenehmigung, die sich in einer ernsten Wohnungs- und sozialen Notlage befindet, kann sich an das Haus Margaret wenden.

### Welche Dienstleistungen bietet das Haus Margaret an?

Das Haus Margaret beherbergt 18 obdachlose Frauen und bietet ihnen:

- **eine vorübergehende Unterbringung** (von mindestens 14 Tagen bis maximal 2 Jahren), Tag und Nacht (2 Betten pro Zimmer):
  - Hygieneartikel für Körper und Bett, Kleidung und deren Wechsel und Reinigung
  - Essen, das so weit wie möglich die verschiedenen Kulturen respektiert
  - ruhiges Klima, Beteiligung am täglichen Betrieb des Heims, Unterhaltungsaktivitäten, die Möglichkeit fernzusehen (Programme in italienischer und deutscher Sprache), auch unter Berücksichtigung der sprachlichen Zugehörigkeit der Gäste
- **individuelle pädagogische Projekte** zur psycho-physischen Genesung und zur sozialen und/oder beruflichen Wiedereingliederung:
  - Unterstützung bei der Anmeldung zu medizinischen Untersuchungen
  - Treffen zum Zuhören und Diskutieren, um das Selbstwertgefühl zu stärken und das eigene Potenzial zu verbessern
  - Beratung und Information über Wohnungssuche, Arbeitsvermittlung, Sozial- und Gesundheitsdienste, Hilfe bei bürokratischen Angelegenheiten, Sprachkurse, Ernährung, Hygiene
  - Vermittlung und Begleitung zum Netz der für die soziale/berufliche Integration zuständigen Strukturen in der Region
  - Bildungsbegleitung für einen Monat nach der Entlassung

Haus Margaret bietet auch einen **Dusch- und Wäscheservice** für Frauen, die nicht Gäste der Einrichtung sind und sich in Schwierigkeiten befinden:

- Möglichkeit der Nutzung der Duschen und der Wäscherei des Hauses Margaret.

### Was muss ich tun, um im Haus Margaret aufgenommen zu werden?

Es gibt 3 Möglichkeiten, um Aufnahme im Haus Margaret anzufragen:

- **Indem Sie sich an das Haus Margaret direkt wenden** (Sie können direkt in die Einrichtung kommen, anrufen oder sich schriftlich an den Dienst wenden), damit ein Termin für ein

Vorstellungsgespräch vereinbart wird, bei dem die Situation der Bewerberin beurteilt wird, um die Voraussetzungen für eine eventuelle Aufnahme in die Warteliste zu prüfen, die nach dem Prioritätskriterium erstellt wird.

- **Wenden Sie sich an das Amt für soziale Arbeits- und Wohninklusion des BSB** (rufen Sie an oder kommen Sie persönlich, um einen Termin zu vereinbaren). Der Sozialarbeiter des Amtes für soziale Arbeits- und Wohninklusion wird sich mit der Einrichtung in Verbindung setzen, um ein erstes Gespräch mit der Antragstellerin und den anderen beteiligten Diensten zu vereinbaren.
- Eine **Anfrage wird von einem lokalen Dienst** (Hands, ZPG usw.) gestellt, der bereits mit der Situation vertraut ist. Der Antragsteller trifft sich mit dem Team dieses Dienstes, dem Team von Haus Margaret und dem Sozialarbeiter des Amtes für soziale Arbeits- und Wohninklusion (BSB), um die Aufnahme zu beurteilen.

In jedem Fall wird die begründete Entscheidung über Ihre Aufnahme vom Team des Hauses Margaret zusammen mit dem Amt für soziale Arbeits- und Wohninklusion des BSB getroffen.

### **Dauer der Aufnahme**

Mindestens 14 Tage bis höchstens 2 Jahre, je nach begründeter Entscheidung des Teams des Hauses Margaret und des Amtes für soziale Arbeits- und Wohninklusion des BSB (außer in Fällen von Gewalt und Unvereinbarkeit mit dem Gemeinschaftsleben).

### **Kosten der Unterkunft**

Die monatlichen Kosten variieren je nach der Situation der einzelnen Person:

- Bei keinem finanziellen Einkommen ist der Dienst unentgeltlich;
- wenn sie eine kleine Aufwandsentschädigung (205 €) erhält, beträgt die Zahlung 30 € pro Monat;
- beträgt das Einkommen mehr als 205 € pro Monat aber unter 300 €, werden 30 € verrechnet;
- bei einem Einkommen von mehr als 300 € (Rente, Gehalt usw.) wird 10 % des Einkommens berechnet (z. B. bei einem Einkommen von 500 € sind dies 50 € Beitrag).

### **Zu beachtende Regeln**

Im Haus gibt es Regeln für ein friedliches Zusammenleben und Zeiten für den Zugang zur Einrichtung und zum Kantinendienst, die eingehalten werden müssen. Diese Regeln sind in den Hausregeln niedergeschrieben, die bei der Aufnahme erklärt, zur Kenntnis genommen und unterschrieben werden.

Bei Nichteinhaltung der Regeln kann die Nutzer:innenin aus dem Haus Margaret verwiesen und/oder entlassen werden.

Im Falle der Unmöglichkeit einer Aufnahme wird angegeben, welche Dienste in der Umgebung kontaktiert werden können. Die Kontaktdaten des Hauses Margaret und des Amtes für soziale Arbeits- und Wohninklusion BSB finden Sie im Kapitel "Nützliche Kontakte".

## **Wie kann man Dusch- und Waschmaschinendienst in Haus Margaret benutzen?**

Wenn Sie kein Gast des Hauses Margaret sind und die Duschen und Waschräume benutzen möchten, kommen Sie einfach zu den folgenden Zeiten in unsere Dienstleistungseinrichtung in der Kapuzinergasse 24 in Bozen (ohne Voranmeldung), wobei Sie die Zeit des letzten Einlasses beachten müssen:

- jeden Tag in der Woche (auch an Sonn- und Feiertage) von 9:00 bis 11:30 Uhr (letzter Einlass um 11:00 Uhr) und von 15:00 bis 18:00 Uhr (letzter Einlass um 17:30 Uhr)

## Verpflichtungen und Garantien

Haus Margaret verpflichtet sich, jeder Frau, die in der Wohneinrichtung untergebracht ist oder den Dusch- und Wäscherei-Service nutzt, qualitativ hochwertige Dienstleistungen anzubieten.

Die folgenden Tabellen zeigen die Mindestanforderungen an Qualität und Quantität (sogenannte "Qualitätsstandards"), die Haus Margaret für jede angebotene Dienstleistung garantiert.

Wenn die von Haus Margaret angebotene Dienstleistung einen oder mehrere "Qualitätsstandards" nicht erfüllt, kann eine Beschwerde gemäß dem Abschnitt "Beschwerden", vorhanden im nächsten Kapitel, eingereicht werden. Die Caritas der Diözese Bozen-Brixen wird die Beschwerde prüfen und, falls sie begründet ist, dem Nutzer:innen 50,00 € als Entschädigung zahlen.

In außergewöhnlichen Situationen (außergewöhnliche Ereignisse, Ereignisse, die von Dritten verursacht wurden, behördliche Maßnahmen) werden die Qualitätsstandards nicht garantiert. Im Falle eines Streiks des Personals informiert Haus Margaret die Nutzer:innen und garantiert die Grundversorgung.

## Tabelle der Qualitätsstandards von Haus Margaret – Aufnahme obdachloser Frauen

Qualitätsfaktor	Indikator	Qualitätsstandard	Entschädigung
<b>Präsenz</b>	Anwesenheit von Personal in der Einrichtung	Jeden Tag des Jahres, 24 Stunden am Tag	JA
<b>Zugang</b>	Täglicher Eingang	Von Montag bis Donnerstag: 7:00 - 23:00 Freitag und Samstag: 7:00 - 24:00 Sonn- und Feiertage: 8:00 - 23:00	JA
	Zugänglichkeit der Einrichtung	Barrierefreie Einrichtung	JA
	Kapazität der Struktur	18 Plätze/Betten,max. 2 Gäste im Zimmer mit Bad	JA
<b>Aufnahme</b>	Aufnahmegespräch	Bei der Aufnahme: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vorstellung der vorhandenen Dienste</li> <li>○ Erklärung der Hausordnung und dessen Unterzeichnung</li> <li>○ Hinweis auf die Qualitätscharta des Hauses</li> </ul>	JA
	Bereitstellung von Bettzeug	Bei der Aufnahme und nach Bedarf: Laken, Bettdecke, Matratzenbezug, Kopfkissen, Kissenbezug	JA
	Bereitstellung eines persönlichen Hygienekits	Bei der Aufnahme und nach Bedarf: Zahnbürste, Zahnpasta, Damenbinden, Dusch-Shampoo, großes Handtuch, kleines Handtuch	JA



**Haus Margaret**  
**Die Charta der Dienstleistungsqualität**

	Kleiderausgabe	Bei der Aufnahme und nach Bedarf	JA
	Aufenthaltsdauer	Mindestens 14 Tage, außer in Fällen von Gewalt oder Unvereinbarkeit mit dem Gemeinschaftsleben	JA
<b>Unterhalt</b>	Mahlzeiten	Jeden Tag: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Frühstück (süß oder salzig): Montag bis Samstag 7:00 - 9:00; Sonntag und Feiertage 8:00 - 9:30</li> <li>○ Mittagessen (Erster Gang + Beilage + Dessert oder Obst): um 12:30</li> <li>○ Jause (dolce o salata): 16:00 - 17:30</li> <li>○ Abendessen (Hauptgericht + Beilage + Dessert oder Obst): um 19:30</li> </ul>	JA
	Zugang zur Küche für Gäste	Die Küche steht jedem Gast – mit Vormerkung - zu den folgenden Zeiten zur Verfügung: Täglich von 10:00 bis 12:00 Uhr 16:00 bis 18:00	JA
<b>Reinigung</b>	Professionelle Reinigung der Räumlichkeiten (Zimmer, Waschküche, Flur, Büros)	10 Stunden pro Woche	JA
	Waschen und Wechseln von Bettwäsche, Decken und Handtüchern	Mindestens alle zwei Wochen und nach Bedarf	JA
	Wäscheservice zum Waschen und Bügeln der Kleidung	Waschküche: o ausgestattet mit 2 Waschmaschinen mit automatischem Waschmittelspender, 2 Trockner, Bügelbrett und Bügeleisen und destilliertes Wasser; o täglich zugänglich von 9 bis 12 Uhr, 15 bis 18 Uhr und 21 bis 23 Uhr.  Jeder Gast kann 2 Wäschen pro Woche durchführen.	JA
<b>Vertraulichkeit - Privacy</b>	Verwahrung von persönlichem Eigentum, Gegenständen– mit Schlüssel	In jedem Gästezimmer gibt es einen Schrank mit abschließbaren Türen; eine Tür pro Gast ist mit dem entsprechenden Schlüssel versehen	JA
<b>Tätigkeiten - Freizeit</b>	Unterhaltung	6 im Laufe des Jahres	JA
	Fernsehen	Vorhandensein eines Fernsehers im Gemeinschaftsraum	JA

<b>Unterstützung</b>	Projekt zur individuellen sozialen/beruflichen Wiedereingliederung	Für jede Klientin	JA
	Beratung	Jede Klientin erhält Unterstützung: o bei der Suche nach einer Unterkunft o bei bürokratischen Angelegenheiten (z. B. Aufenthaltsgenehmigungen usw.) o o bei der Integration, der Arbeitssuche und bei Berufs- und Sprachkursen	JA
	Einzel- und Gruppengespräche oder Mediation zur Bewältigung von kritischen Dynamiken und Konflikten zwischen Gästen	Nach Bedarf	JA
	Zuhören	Nach Bedarf	JA
	Individuelle pädagogische Begleitung	Für die Dauer der Aufnahme und mindestens bis einen Monat nach der Entlassung	JA
	Gesundheitsschutz	Für jeden Gast: o Begleitung zu Gesundheitsdiensten nach Bedarf o Aufbewahrung von Medikamenten auf Anfrage o Notruf 112 im Bedarfsfall	JA
	<b>Kommunikation mit den Klientinnen</b>	Mehrsprachigkeit	Deutsch, Italienisch, Englisch
<b>Kontinuität</b>	Kontinuität des Dienstes im Falle eines Streiks der MitarbeiterInnen	Gewährleistung der Kontinuität des Dienstes in der Grundversorgung; vorherige Information der Nutzer:innen über den Streik	JA
<b>Charta der Dienstleistungsqualität</b>	Verfügbarkeit	Stets am Eingang der Einrichtung aufgehängt und in gedruckter Form auf Italienisch oder Deutsch erhältlich	JA
	Informationen	Nach Bedarf	JA
	Zeiten der Antwort auf Beschwerden	Innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde	JA

## Tabelle der Qualitätsstandards für Duschservice und Wäscherei für Frauen, die nicht Gäste des Hauses Margaret sind

Qualitätsfaktor	Indikator	Qualitätsstandard	Entschädigung
<b>Duschdienst</b>	Zugangszeiten für die Benutzung der Duschen (in Übereinstimmung mit den aktuellen Anforderungen des Gesundheitsschutzes)	Jeden Tag von 13:15 bis 14:15	JA
	Bereitstellung eines Duschsets	Bei Ankunft: großes Handtuch, kleines Handtuch, Toilettenartikel; Zahnbürste und Zahnpasta auf Anfrage; Haartrockner vorhanden	JA
<b>Wäschereiservice</b>	Öffnungszeiten der Wäscherei (in Übereinstimmung mit den geltenden Gesundheitsschutzanforderungen)	Jeden Tag: o von 13:15 bis 14:15 Uhr zum Waschen; o o von 15:00 bis 18:00 Uhr (letzter Einlass um 17:30 Uhr) zum Einsammeln der getrockneten Wäsche	JA
	Waschküche für die Nutzer:innen	<ul style="list-style-type: none"> <li>o 2 Waschmaschinen mit automatischem Waschmittelspender</li> <li>o o 2 Trockner</li> <li>o o Bügelbrett und Bügeleisen, destilliertes Wasser</li> </ul>	JA

## **Berücksichtigung der Anregungen der Nutzer:innen und außergerichtliche Streitbeilegung**

### **Anregungen und Vorschläge**

Um die Qualität der von Haus Margaret erbrachten Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern, hat die Caritas Diözese Bozen-Brixen verschiedene Formen des Zuhörens für die Bürger:innen und Nutzer:innen vorgesehen:

- informeller Dialog
- Analyse der eingegangenen Vorschläge und Beschwerden
- Überprüfung der Einhaltung der in der Charta der Dienstleistungsqualität enthaltenen Verpflichtungen und Qualitätsstandards
- regelmäßige Umfragen zur Zufriedenheit der Nutzer:innen (mindestens einmal im Jahr), um die Zufriedenheit mit dem Service zu überprüfen sowie die Veröffentlichung der Ergebnisse der Zufriedenheitsfragebögen auf der Website.

Sie können Haus Margaret einen Vorschlag unterbreiten, indem Sie eine der folgenden Methoden wählen:

- mündlich an das Team von Haus Margaret berichten
- füllen Sie das "Vorschlagsformular" aus (erhältlich im Anhang A oder im Haus Margaret) und geben Sie es direkt in der Einrichtung ab (Kapuzinerstrasse 24, Bozen);
- schreiben Sie an Haus Margaret, indem Sie eine E-Mail an [Margaret@caritas.bz.it](mailto:Margaret@caritas.bz.it) schicken (oder einen Brief an: Haus Margaret, Kapuzinergasse 24, Bozen - 39100 Bozen).

### **Reklamationen**

Wenn Sie mit den Dienstleistungen oder der Behandlung, die Sie von Haus Margaret erhalten haben, nicht zufrieden sind, oder wenn die garantierten "Qualitätsstandards" nicht eingehalten wurden (siehe Tabellen im Kapitel "Verpflichtungen und Garantien"), können Sie eine Beschwerde einreichen, indem Sie eine der folgenden Methoden wählen

- Füllen Sie das "Beschwerdeformular" aus (erhältlich im Anhang B oder im Haus Margaret) und senden Sie es direkt an Haus Margaret (Kapuzinergasse 24, Bozen)
- schriftlich an Haus Margaret, indem Sie eine E-Mail an [margaret@caritas.bz.it](mailto:margaret@caritas.bz.it) (oder einen Brief an: Haus Margaret, Kapuzinergasse 24, 39100 Bozen) schicken und dabei Ihren Vor- und Nachnamen, Ihre persönlichen Daten und die Gründe für die Beschwerde angeben.

Sie haben das Recht, innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang der Beschwerde eine schriftliche Antwort auf die Beschwerde oder eine schriftliche Eingangsbestätigung Ihrer Beschwerde zu erhalten, in der eine Frist gesetzt wird, innerhalb der Sie eine Antwort auf die Beschwerde erhalten werden, und in der die Gründe für die längere Frist erläutert werden.

Wird der Beschwerde stattgegeben, erhalten Sie von der Caritas Diözese Bozen-Brixen eine Entschädigung von 50 €.

Wird Ihrer Beschwerde nicht stattgegeben oder sind Sie mit der Antwort, die Sie erhalten haben, nicht zufrieden, haben Sie die Möglichkeit Widerspruch einzulegen, indem Sie kostenlos einen Antrag auf außergerichtliche Streitbeilegung stellen, wie im folgenden Abschnitt beschrieben.

## **Die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten**

Wenn Sie keine Antwort auf Ihre Beschwerde erhalten haben oder mit der Antwort nicht zufrieden sind, können Sie über die Verbraucherzentrale (VZS) kostenlos das Schlichtungsverfahren (siehe Anhang C "Schlichtungsantrag") in Anspruch nehmen, um Ihre Beschwerde weiterzuverfolgen.

Die Schlichtungskommission besteht aus einem von Haus Margaret und einem der VZS ernannten Vertreter. Nach Eingang des Antrags ist die Kommission verpflichtet, innerhalb von 20 Tagen einen Schlichtungsversuch einzuleiten. Ist der Schlichtungsversuch erfolgreich, gilt die Streitigkeit als endgültig beigelegt und die erzielte Vereinbarung ist für beide Parteien verbindlich. Bleibt der Schlichtungsversuch erfolglos, so haben die Parteien die Möglichkeit, die ordentlichen Gerichte anzurufen.

### **Verbraucherzentrale Südtirol (VZS)**

Zwölfmalgreienstr. 2, 39100 Bozen  
Tel. 0471 975597, Fax 0471 979914  
info@verbraucherzentrale.it  
www.consumer.bz.it

Für das Publikum geöffnet:  
Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag  
9.00 bis 12.00 Uhr und 14.00 bis 17.00 Uhr  
Freitag: 9.00 bis 12.00 Uhr

## **Nützliche Kontakte**

### **Haus Margaret**

Kapuzinergasse 24, Bozen, 39100 Bozen (mit den meisten Bussen erreichbar, Bushaltestelle Dominikanerplatz)  
Tel. 0471 301017  
margaret@caritas.bz.it  
www.caritas.bz.it (klicken Sie auf "Hilfe und Beratung", dann auf "Obdachlose", dann auf "Haus Margaret")  
Zuständig: Michela Bertin - Leiterin

Öffnungszeiten: 24 Stunden am Tag, jeden Tag des Jahres

### **Amt für soziale Arbeits- und Wohninklusion (BSB)**

Pfarrhofstr. 4, 39100 Bozen  
Tel. 0471 1628200  
urp@aziendasociale.bz.it  
www.aziendasociale.bz.it

Öffnungszeiten:  
Montags, dienstags und mittwochs von 9 bis 12 Uhr und 14.45 bis 16.15 Uhr.  
Donnerstag 9 bis 12 Uhr und 14 bis 17 Uhr  
Freitag 9 bis 12 Uhr

## Beiliegende Unterlagen

- A. Formular für Vorschläge
- B. Formular für Beschwerden
- C. Schlichtungsgesuch

### Anhang A

## Formular für Vorschläge

Sehr geehrte Caritas der Diözese Bozen-Brixen – Haus Margaret  
Kapuzinergasse 24, 39100 Bozen  
Tel. +39 0471 301 017, Fax +39 0471 328 144, margaret@caritas.bz.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.

**Welches Problem wurde festgestellt/Wie lautet der Vorschlag?**

**Vorgeschlagene Lösung/Verbesserung**

Name und Nachname .....

Straße..... PLZ und Ort.....

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

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

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

Mit Bezugnahme auf den Einheitstext zum Schutz der Vertraulichkeit von personenbezogenen Daten ("Datenschutzkodex, gesetzesvertretendes Dekret Nr. 196/2003) und auf die **EU-Richtlinie 2016/679** 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**

Sehr geehrte Caritas der Diözese Bozen-Brixen – Haus Margaret  
Kapuzinergasse 24, 39100 Bozen  
Tel. +39 0471 301 017, Fax +39 0471 328 144, margaret@caritas.bz.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.

Ort und Datum .....

Der/die Unterfertigte .....

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

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

reicht aus den folgenden Gründen eine Beschwerde ein:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
(Beschreibung des Vorfalls mit allen Uhrzeiten/Fristen, 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 den Einheitstext zum Schutz der Vertraulichkeit von personenbezogenen Daten ("Datenschutzkodex", gesetzesvertretendes Dekret Nr. 196/2003) und auf die EU-Richtlinie 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.



Anhang C

**Schlichtungsgesuch**

Der/die Unterfertigte .....

geboren in ..... am ..... und wohnhaft in .....,

Straße/Platz Nr. .... PLZ..... Prov.....

Telefonnummer/E-Mail .....

hat am ..... eine Beschwerde eingereicht (Beschwerde beilegen), hat von dem von der Caritas Diözese Bozen-Brixen geführten Haus Margaret der Caritas die beiliegende Antwort erhalten und ist mit selbiger aus den folgenden Gründen nicht zufrieden:

.....

.....

.....

.....

oder

hat nach .....Tagen ab Einreichung 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 zur gütlichen Beilegung der gegenständlichen Streitigkeit.

Der/die Unterfertigte nimmt die Zusammensetzung der Schlichtungskommission an, die sich aus dem Vertreter des ..... und dem Vertreter der VZS zusammensetzt und überträgt dem Letzterwähnten die volle Befugnis im Hinblick auf den Abschluss des Vergleichs.

Gemäß gesetzesvertretendem Dekret vom 30. Juni 2003, Nr. 196 teilt der/die Unterfertigte der Schlichtungskommission die volle Befugnis für den Zugang zu allen Unterlagen und den Empfang im Namen des/r Unterfertigten 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).

(Ort und Datum) ..... Unterschrift .....

Der/Die Unterfertigte legt weitere Dokumente bei:

.....

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

Mit Bezugnahme auf den Einheitstext zum Schutz der Vertraulichkeit von personenbezogenen Daten ("Datenschutzkodex", gesetzesvertretendes Dekret Nr. 196/2003) und auf die EU-Richtlinie 2016/679 wird die betroffene Person darüber in Kenntnis gesetzt, dass alle hier enthaltenen, personenbezogenen Daten ausschließlich zur Übermittlung einer Antwort auf das Schlichtungsgesuch verarbeitet werden.