

CHARTA DER DIENSTQUALITÄT

Zentrum für die vorübergehende Nachtaufnahme von erwachsenen Männern, die auf dem Bozner Stadtgebiet in sozialer Ausgrenzung bzw. in einer schwerwiegenden, sozialen Notlage leben



Bozen, Comini-Straße 16

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



River Equipe Onlus Coop. Soc. · Soz. Gen.

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

Tel. 0471 40.23.38 | Fax 0471 40.49.21

info@riverequipe.it | www.riverequipe.it

Fa parte di · gehört zur: www.gruppovolontarius.it

P. IVA · MwSt. 02228230211 | REA BZ 164263

Cassa Rurale di Bolzano · Raiffeisenkasse Bozen | IBAN: IT 66 C 08081 11602 000304006194

Cassa di Risparmio di Bolzano · Sparkasse Bozen | IBAN: IT 20 V 06045 11608 000005001381

Banca Intesa San Paolo | IBAN: IT48 M030 6909 6061 0000 0076 680 | BIC: BCITITMM

Inhaltsverzeichnis

1. EINFÜHRUNG	1
1.1 Charta der Dienstqualität.....	1
1.2 Grundsätze der Charta der Dienstqualität	1
1.3 Über uns	2
1.4 Mission des Betreibers	2
1.5 Mission des Dienstes	3
1.6 Dienstpartner	3
2. DER DIENST	3
2.1 Angebotene Leistungen.....	3
2.2 Wer kann aufgenommen werden?	4
2.3 Die garantierten Qualitätsstandards	4
3. OFFENES OHR FÜR DIE NUTZER UND AUSSERGERICHTLICHE SCHLICHTUNG VON STREITIGKEITEN	5
3.1 Beschwerden, Missstände und Empfehlungen	5
3.2. Aussergerichtliche Schlichtung von Streitigkeiten	6
4. ADRESSEN UND KONTAKTDATEN:	6
5. BEIGEFÜGTE UNTERLAGEN	6
Anlage A - Vordruck für Empfehlungen, Beschwerden und Vorschläge	7
Anlage B - Schlichtungsantrag	8



1. EINFÜHRUNG

1.1 Charta der Dienstqualität

Die „Charta der Dienstqualität“ wird im Einklang mit Art. 37 des Landesgesetzes Nr. 22 vom 20. Dezember 2012 erstellt, das in Anwendung von Art. 2 Abs. 461 des Gesetzes Nr. 244 vom 24. Dezember 2007 und des Beschlusses der Landesregierung Nr. 1407/2017 erlassen wurde. Es handelt sich um ein gemeinsam von den verschiedenen Partnern der Dienste, öffentlichen Körperschaften, dem Verein und den Nutzern zu nutzendes Instrument, dessen Zweck es ist,

- die Nutzer über die Kriterien zur Inanspruchnahme, die angebotenen Leistungen, die Qualitätsstandards und die Bedingungen zur Bewertung der Leistungen der Dienste zu informieren;
- die subjektiven Positionen der Nutzer zu schützen und die notwendigen Bürgerschaftsbedingungen, was die aktive Beteiligung an der Entscheidungsfindung und am Management der Dienste betrifft, zu schaffen und Angaben über die Verfahren zum eigenen Schutz bei Nichterfüllung zu liefern;
- die Qualität der Dienste zu verbessern und dafür die wichtigste Garantie in Bezug auf die Ermittlung von Standards, Bewertungsverfahren und Organisationsmethoden darzustellen.

Die Charta der Dienstqualität des Dienstes der vorübergehenden Nachtaufnahme in der Comini-Straße ist verfügbar

- a) auf der Website www.gruppovolontarius.it unter „I nostri progetti“ (dt. „Unsere Projekte“): <https://gruppovolontarius.it/projects/comini.html>
- b) als Printexemplare auf Anfrage beim Sachbearbeiter des Dienstes;
- c) auf der Website der Verbraucherzentrale Südtirol: www.consumer.bz.it

1.2 Grundsätze der Charta der Dienstqualität

Gleichheit und Unparteilichkeit

Der Dienst verpflichtet sich zur unparteiischen Gleichbehandlung all seiner Nutzer. Besondere Beachtung finden unter Einhaltung des Grundsatzes der Gleichbehandlung die Bedürfnisse von verletzlichen Personen und in sozialer Hinsicht schwächeren Nutzern.

Kontinuität

Der Dienst ist 365 Tage pro Jahr geöffnet und verpflichtet sich, die ständige und regelmäßige Ausführung der eigenen Aktivitäten zu garantieren.

Beteiligung

Der Dienst fördert und erleichtert die Mitwirkung der Nutzer an der Verbesserung der Qualität der Leistungen. Insbesondere garantiert der Dienst das Recht auf Zugang zu Informationen und ist offen für Anmerkungen, Vorschläge und Beschwerden seitens der Nutzer.

Effizienz und Effektivität

Der Dienst strebt die kontinuierliche Verbesserung der Effizienz und Effektivität der angebotenen Leistungen an.

Deutlichkeit, Transparenz und Vertraulichkeit

Jeder Nutzer hat das Recht, die vom Dienst erbrachten Tätigkeiten und die mit den geäußerten Anfragen



verbundenen Verfahren, die Namen der Verfahrensverantwortlichen und die entsprechenden Durchführungsfristen zu kennen. Die Daten werden unter Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen erhoben, verarbeitet und gespeichert.

Höflichkeit – Kommunikation und Mehrsprachigkeit

Der Dienst verpflichtet sich, die Höflichkeit gegenüber den Nutzern zu wahren und in äußerstem Maß auf die Einfachheit der verwendeten Sprache zu achten und den Dienst in den Landessprachen und den wichtigsten anderen von den Nutzern gesprochenen Sprachen zu garantieren. Das für die Erbringung des Dienstes verantwortliche Team besitzt angemessene Kenntnisse der italienischen und der deutschen Sprache sowie der wichtigsten anderen von den Nutzern gesprochenen Sprachen.

1.3 Über uns

Die Sozialgenossenschaft River Equipe und der Verein Volontarius EO führen, im Auftrag des Betriebs für Sozialdienste Bozen (BSB), das Zentrum für die vorübergehende Nachtaufnahme von erwachsenen Männern, die auf dem Bozner Stadtgebiet in sozialer Ausgrenzung bzw. in einer schwerwiegenden, sozialen Notlage leben.

River Equipe ist Mitglied der Volontarius Gruppe, wurde 2000 in Bozen gegründet und die Geschichte der Sozialgenossenschaft ist mit der des Vereins Volontarius EO verknüpft, mit dem sie den Parcours der Entwicklung und des Bewusstseins gegenüber den Bedürfnissen der sozial schwächeren Menschen in Südtirol geteilt hat. In der Tat befasst sich River Equipe im allgemeinen Interesse der Gemeinschaft mit der Unterstützung der Menschen und mit der sozialen Integration der Bürger, anhand der Führung von Sozial-, Gesundheits-, Kultur- und Bildungsdiensten.

Der Verein Volontarius EO ist Mitglied der Volontarius Gruppe und wurde 1999 in Bozen als ehrenamtliche tätige Organisation gegründet. Der Verein stützt die eigene institutionelle und assoziative Tätigkeit auf den verfassungsrechtlichen Grundsätzen der Demokratie, der sozialen Beteiligung und der ehrenamtlichen Tätigkeit. Dank einer stark vernetzten Arbeit garantiert er solchen Personen Unterstützung, die sich aus verschiedenen Gründen am Rande der Gesellschaft befinden und zwar nicht nur durch Fürsorge, sondern auch durch die Förderung der persönlichen Entwicklung und der eigenen Würde.

Für den Dienst ist der Bereich Straßenarbeit des Vereins Volontarius zuständig. Zum Arbeitsteam gehört multiprofessionelles Personal mit langjähriger Erfahrung im Rahmen ähnlicher Dienste für die gleiche Art von Nutzern und es besitzt die notwendigen territorialen und professionellen Kenntnisse für den spezifischen Aufgabenbereich, sowie Kommunikations- und Relationsfähigkeiten.

Die Mitarbeiter wurden in Sachen Sicherheit am Arbeitsplatz, Brand- und Unfallverhütung gemäß den gesetzlichen Vorschriften angemessen geschult.

1.4 Mission des Betreibers

Unter Anwendung einer Vision, nach der jeder Person unabhängig von ihrer Herkunft, ihrer persönlichen Geschichte und ihrer sozialen Situation Wert zugeschrieben werden kann und muss, hat die River Equipe die Mission die Aufgabe übernommen, die Rechte der schutzbedürftigen Personen zu fördern und zu verteidigen und sie in einer partizipatorischen Perspektive durch individuelle unterstützende Hilfsmaßnahmen anzuregen, die Kontrolle ihres eigenen Lebenswegs zu übernehmen.

Dieser Ansatz basiert auf dem Respekt der Menschenwürde trotz des Zustandes oder des starken Risikos der sozialen Ausgrenzung und wird durch Erfüllung der unmittelbaren Bedürfnisse der Person, aktives Zuhören und eine soziale und juristische Begleitung zum Lebenswandel realisiert.

Der Verein Volontarius EO beschäftigt sich mit der Wertsteigerung und Förderung der Kultur des Volontariats und der aktiven Bürgerschaft. Der Verein engagiert sich im Bereich der Solidarität, zur Gewährleistung der

Rechte und der Würde der Person, die sich in Schwierigkeiten befindet und aus verschiedenen Gründen am Rande der Gesellschaft lebt.

1.5 Mission des Dienstes

Die Erbringung des Dienstes baut auf einigen wichtigen Grundsätzen auf, welche die grundlegenden Werte des Arbeitsteams ausdrücken:

- Gleichberechtigung und Unparteilichkeit: Die Dienste werden unter Einhaltung der Menschenrechte und der Diskriminierungsfreiheit geleistet;
- Zentralität der Person: Die Abläufe werden mit den Nutzern gemeinsam entwickelt, im Hinblick auf eine aktive Beteiligung mit dem Ziel des Empowerments, der Entwicklung von Kompetenzen und Autonomie;
- Autonomie: Die Aktivitäten und individualisierten Projekte sind im Sinne des Respekts der Autonomie der Nutzer konzipiert und mit dem Ziel entwickelt, sie zu verstärken;
- Akzeptanz der Komplexität, die nicht vereinfacht, sondern verstanden und mit einem systemischen Ansatz in Angriff genommen wird, der wirksame und dauerhaft nachhaltige Abläufe aktiviert.

1.6 Dienstpartner

Der Hauptdienstpartner ist das Amt für Soziale, Arbeits- und Wohninklusion des Betriebs für Sozialdienste Bozen (BSB). Der Betrieb für Sozialdienste Bozen (BSB) hat die Führung des Dienstes bis zum 31.12.2025 (sofern keine Verlängerung erfolgt) der Bietergemeinschaft zwischen River Equipe und Volontarius anvertraut, übernimmt die finanziellen Kosten und kooperiert für eine gute Abwicklung des Dienstes, auch anhand periodischer Überprüfungen.



2. DER DIENST

2.1 Angebotene Leistungen

Dieses Dokument bezieht sich auf alle Aktivitäten, die der vorübergehende Nachtaufnahmedienst erwachsenen Männern zur Verfügung stellt, die sich auf Stadtgebiet der Gemeinde Bozen aufhalten und in sozialer Ausgrenzung leben oder mit sich aufkommenden bzw. vorübergehenden schwerwiegenden Situationen konfrontiert sind.

Der Dienst befindet sich in der Ludwig-von-Comini-Straße 16 in Bozen und wird verwaltet von der Bietergemeinschaft, bestehend aus der River Equipe Soc. Coop. Soc. und Verein Volontarius EO, die beide in Bozen in der G.-di-Vittorio-Straße 33 ihren Sitz haben. Die River Equipe und der Volontarius EO setzen sich im Einklang mit der Zertifizierung nach EN ISO 9001:2015, die 2008 erteilt und in den Folgejahren erneuert wurde, für „die Projektierung und Erbringung von Sozial- und Fürsorgedienstleistungen und von Bildungsmaßnahmen, die auf die berufliche und soziale Eingliederung von Bedürftigen sowie die Verbesserung der Kompetenzen von im Sozial- und Fürsorgebereich tätigen Personen“ ausgerichtet sind, ein.

Der Dienst befindet sich in Bozen in der Comini-Straße 16 und bietet eine vorübergehende Nachtaufnahme für maximal 95 erwachsene Männer, ganzjährig täglich von 18.00 bis 08.00 Uhr. Die aufgenommenen Personen erhalten sowohl das Frühstück als auch das Abendessen in der Unterkunft, und die Benutzung der Duschräume wird gewährleistet. Außerdem stehen den Gästen Waschmaschinen zur Verfügung.

Öffentliche Verkehrsmittel zum Sitz des Dienstes:

- Bahnhof „Bozen Süd“



River Equipe Onlus Coop. Soc. · Soz. Gen.

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

Tel. 0471 40.23.38 | Fax 0471 40.49.21

info@riverequipe.it | www.riverequipe.it

Fa parte di · gehört zur: www.grupповolontarius.it

P. IVA · MwSt. 02228230211 | REA BZ 164253

Cassa Rurale di Bolzano · Raiffeisenkasse Bozen | IBAN: IT 66 C 08081 11602 000304006194

Cassa di Risparmio di Bolzano · Sparkasse Bozen | IBAN: IT 20 V 06045 11608 000005001381

Banca Intesa San Paolo | IBAN: IT48 M030 6909 6061 0000 0076 680 | BIC: BCITITMM

- Buslinien Nr. 10A, 10B, 111 und 6

2.2 Wer kann aufgenommen werden?

Der Dienst ist für erwachsene Männer bestimmt, die in sozialer Ausgrenzung oder in einer schwerwiegenden sozialen Notlage leben, unter Anwendung der von BSB festgelegten Nutzungsprioritäten.

Die Inanspruchnahme des Dienstes erfolgt mittels direkter Antragstellung der Interessenten, oder infolge von Meldungen des Amtes für Soziale, Arbeits- und Wohninklusion oder der auf dem Gemeindegebiet tätigen öffentlichen und privaten Einrichtungen; über den telefonischen Bereitschaftsdienst des Dienstes 0471/402338; infolge von Meldungen der Straßeneinheit und der mobilen Einheit; infolge von Meldungen durch Privatbürger.

Die Inanspruchnahme des Dienstes erfolgt kostenfrei.

2.3 Die garantierten Qualitätsstandards

Um die optimale Erbringung von Dienstleistungen zu garantieren, wurde ein System aus Qualitätsfaktoren, Indikatoren und Qualitätsstandards erstellt, die es den Nutzern ermöglichen, die Qualität der angebotenen Leistungen zu überprüfen.

Bei Missachtung der garantierten Qualitätsstandards können die Nutzer auf der Grundlage der im nächsten Kapitel angegebenen Modalitäten eine Beschwerde einreichen. Nachdem der Dienstleister, eine Bietergemeinschaft zwischen der Sozialgenossenschaft River Equipe und dem Verein Volontarius EO, die Beschwerde geprüft und festgestellt hat, dass diese begründet ist, erhält der Nutzer eine Entschädigung in Höhe von 50,00 €.

Es wird darauf hingewiesen, dass die Standards in Bezug auf die kontinuierliche und regelmäßige Erbringung sowie die umgehende Wiederherstellung des Dienstes als unter „normalen“ Bedingungen gültig gelten. Ausgeschlossen sind daher außergewöhnliche Umstände aufgrund von außergewöhnlichen Ereignissen, von Dritten verursachten Ereignissen, (direkten oder indirekten) Streiks sowie Handlungen der Behörde.

Tabelle der Qualitätsstandards			
Qualitätsfaktor	Indikator	Qualitätsstandard	Entschädigung
Zeiten für die Erbringung des Dienstes	Täglich garantierte wesentliche Dienste	Dienst alltags geöffnet von 18.00 bis 08.00 Uhr.	JA
Aufnahme der Nutzer	Öffnungszeiten	Ganzjährig täglich von 18.00 bis 22.00 Uhr.	JA
Einbeziehung der Nutzer	Aufnahmegespräch, Teilen und Unterzeichnung der Regeln der Struktur.	Immer, bei jeder neuen Aufnahme.	JA
Einbeziehung der Nutzer	Erläuterung der Charta der Dienstqualität und, auf Wunsch, Aushändigung einer Kopie an den Nutzer.	Immer, bei jeder neuen Aufnahme.	JA
Lebensunterhalt	Bereitstellung des Frühstücks	Täglich von 06.30 bis 07.30 Uhr.	JA



Lebensunterhalt	Bereitstellung von Hygieneset und Bettwäsche	Bei Eintritt, alle 7 Tage und ggf. nach Bedarf.	JA
Lebensunterhalt	Bereitstellung des Abendessens	Täglich von 18.00 bis 20.00 Uhr.	JA
Reinigung	Reinigung der gemeinsamen Räume, Badezimmer, Korridore	Tägliche Aufgabe der Gäste, mit Überwachung durch Dienstpersonal.	JA
Individuelle Unterstützung	Beratungsgespräche, Unterstützung bei der Suche nach Schulung, Arbeit, Unterkunft, Sozialsekretariat	Die Anträge werden zu 100% erledigt.	JA
Beratung und Information	Bereitschaft zur Erteilung nützlicher Informationen in verschiedenen Sprachen über die territorialen Dienste, vorhandene Pinnwand mit informativen Prospekten und Flugblättern	Die Anträge werden zu 100% erledigt.	JA

3. OFFENES OHR FÜR DIE NUTZER UND AUSSERGERICHTLICHE SCHLICHTUNG VON STREITIGKEITEN

5

3.1 Beschwerden, Missstände und Empfehlungen

Die Berücksichtigung der Bedürfnisse der Nutzer ist eine vorrangige Verpflichtung für den Dienst. Um die Kultur der kontinuierlichen Verbesserung der Qualität unseres Dienstes zu fördern und die Fähigkeiten in Bezug auf den Dialog und die Beziehungen mit/zu unseren Nutzern weiterzuentwickeln, haben wir verschiedene Formen der Erhebung der Bedürfnisse vorgesehen:

- regelmäßige Feststellungen der Zufriedenheit der Nutzer mit dem Dienst;
- Analyse aller beim Dienst eingegangenen Empfehlungen und Beschwerden;
- Prüfung der Einhaltung der in der Charta der Dienstqualität enthaltenen Verpflichtungen und Standards.

Der Dienst verpflichtet sich, alle möglichen Gelegenheiten für einen Dialog mit den Nutzern auszuschöpfen, um über deren Meinungen und Beurteilungen hinsichtlich der Qualität des erbrachten Dienstes informiert zu sein. Der Nutzer kann zudem schriftlich Beschwerden einreichen bzw. Empfehlungen und Vorschläge zur Verbesserung des Dienstes übermitteln. Beschwerden, Missstände und Empfehlungen müssen schriftlich verfasst (hierzu kann der Vordruck in Anhang A genutzt werden) und entweder per E-Mail an die Adresse

reclami@riverequipe.it

übermittelt oder am Sitz des Betreibers an folgender Adresse: Soc. Coop. Soc. River Equipe, Giuseppe-di-Vittorio-Straße 33, 39100 - Bozen, in den entsprechenden Briefkasten „Suggerimenti e reclami“ (dt. Empfehlungen und Beschwerden) am Eingang eingeworfen werden.

Bei Beschwerden erhalten die Nutzer innerhalb von 15 Tagen nach dem Empfang eine schriftliche Antwort.



River Equipe OnLus Coop. Soc. · Soz. Gen.

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

Tel. 0471 40.23.38 | Fax 0471 40.49.21

info@riverequipe.it | www.riverequipe.it

Fa parte di · gehört zur: www.gruppovolontarius.it

P. IVA · MwSt. 02228230211 | REA BZ 164253

Cassa Rurale di Bolzano · Raiffeisenkasse Bozen | IBAN: IT 66 C 08081 11602 000304006194

Cassa di Risparmio di Bolzano · Sparkasse Bozen | IBAN: IT 20 V 06045 11608 000005001381

Banca Intesa San Paolo | IBAN: IT48 M030 6909 6061 0000 0076 680 | BIC: BCITITMM

Bei besonderen Anfragen, die eine eingehende Untersuchung erfordern, wird dem Nutzer innerhalb von 15 Werktagen in jedem Fall ein Schreiben übermittelt, in dem die Gründe angegeben sind, warum mehr Zeit für die Beantwortung benötigt wird.

3.2. Aussergerichtliche Schlichtung von Streitigkeiten

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

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

VERBRAUCHERZENTRALE SÜDTIROL
ZWÖLFMALGREINERSTR. 2, 39100 BOZEN
TELEFON +39-0471/975597 FAX +39-0471/941417
E-MAIL info@centroconsumatori.it
WEBSITE www.consumer.bz.it

ÖFFNUNGSZEITEN

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

6

4. ADRESSEN UND KONTAKTDATEN:

SOC. COOP. SOC. RIVER EQUIPE und VEREIN VOLONTARIUS EO
G.-DI-VITTORIO-STR. 33
39100 BOZEN
TEL.: 0471 402338
FAX 0471 404921
E-MAIL: coop.sociale@riverequipe.it
associazione@volontarius.it

VORÜBERGEHENDER NACHTAUFNAHMEDIENST
COMINI-STR. 16
39100 BOZEN
TEL.: 335 1438700
E-MAIL: rinos@volontarius.it

5. BEIGEFÜGTE UNTERLAGEN

- A. Vordruck für Empfehlungen, Beschwerden und Vorschläge
- B. Schlichtungsantrag



River Equipe OnLus Coop. Soc. · Soz. Gen.

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

Tel. 0471 40.23.38 | Fax 0471 40.49.21

info@riverequipe.it | www.riverequipe.it

Fa parte di · gehört zur: www.gruppovolontarius.it


P. IVA · MwSt. 02228230211 | REA BZ 164253

Cassa Rurale di Bolzano · Raiffeisenkasse Bozen | IBAN: IT 66 C 08081 11602 000304006194

Cassa di Risparmio di Bolzano · Sparkasse Bozen | IBAN: IT 20 V 06045 11608 000005001381

Banca Intesa San Paolo | IBAN: IT48 M030 6909 6061 0000 0076 680 | BIC: BCITITMM

Anlage A - Vordruck für Empfehlungen, Beschwerden und Vorschläge

 <p>RIVER EQUIPE</p>	<p>Vordruck</p> <p>Beschwerden und Empfehlungen</p>
	<p>Letztüberarbeitung des Formulars nach dem System ISO 9001:2015 der Sozialgenossenschaft River Equipe</p>
<p>Datum _____</p> <p>Beschwerde/Empfehlung: : <input type="checkbox"/> anonym <input type="checkbox"/> vorgebracht von:</p> <p>Vor-/Nachname: _____</p> <p>_____</p> <p>Tel.: _____ Adresse: _____</p> <p>Unterschrift _____</p>	
<p>Beschreibung der Beschwerde <input type="checkbox"/>/Empfehlung <input type="checkbox"/>: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>Unterschrift des Mitarbeiters/Sachbearbeiters: _____</p>	
<p>Management der Beschwerde <input type="checkbox"/>/Empfehlung <input type="checkbox"/>: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>	
<p>Unterschrift des Sachbearbeiters: _____</p>	



Anlage B - Schlichtungsantrag

SCHLICHTUNGSANTRAG

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

hat am _____ eine Beschwerde eingereicht (die übermittelte Beschwerde beifügen),
von der Sozialgenossenschaft River Equipe die beigefügte Antwort erhalten (die erhaltene Antwort beifügen)
und ist aus folgenden Gründen mit dieser Antwort nicht zufrieden:

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

Oder

hat Tage nach der Einreichung der beigefügten Beschwerde noch keine Antwort erhalten, hat in
jedem Fall den Rechtsweg nicht eingeschlagen und Dritten keinen Auftrag in Bezug auf den Gegenstand des
Schlichtungsversuchs erteilt und beantragt die Abwicklung eines Schlichtungsversuchs mittels des Verfahrens
gemäß den Angaben in der Zentrum für die vorübergehende Nachtaufnahme, um die oben beschriebene
Streitigkeit auf dem Schlichtungsweg beizulegen.

Der/die Unterzeichnende akzeptiert die Zusammensetzung der Schlichtungskommission, die aus einem
Vertreter der Sozialgenossenschaft River Equipe und aus einem Vertreter der Verbraucherzentrale besteht, und
erteilt dieser den vollumfänglichen Auftrag, die oben genannte Streitigkeit zu schlichten.

Gemäß GvD Nr. 196 vom 30. Juni 2003 bevollmächtigt er/sie die Schlichtungskommission, alle Dokumente
einzusehen und auf seine/ihre Rechnung die personenbezogenen Daten einschließlich sensibler Daten zu
erheben, die den Schlichtungsversuch betreffen.

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

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

(Ort, Datum) Unterschrift

Beigefügt werden die folgenden weiteren Unterlagen:

