

CHARTA DER DIENSTQUALITÄT

Dienst der ortsnahen Prävention von Notlagen junger Menschen „STREETWORK BZ – Los 3“

1. EINFÜHRUNG

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 Funktionsweise 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.

2. DIENST „STREETWORKBZ – LOS 3“

Dieses Dokument bezieht sich im Wesentlichen auf alle Tätigkeiten, welche der Dienst „Streetwork BZ – Los 3“ zugunsten von Jugendlichen und jungen Erwachsenen im Alter von 11 bis 26 Jahren in schwieriger Lage in der Stadt Bozen erbringt. Der Dienst Streetwork BZ ist in 3 Lose aufgeteilt und wird im Rahmen einer Partnerschaft von den Vereinen Forum Prävention, La Strada – Der Weg und Volontarius ONLUS verwaltet. Der Verein Volontarius ist eine gemeinnützige Organisation ohne Gewinnabsicht und für das Management von Los 3 zuständig: zielgruppennahe Tätigkeiten und Animationsveranstaltungen in informellen Kontexten.

Der Verein Volontarius sitzt in Bozen in der G.-Di-Vittorio-Straße 33 und setzt ein zertifiziertes Qualitätssystem nach EN ISO 9001:2015 um.

Die Charta der Dienstqualität des Dienstes „Streetwork BZ – Los 3“ ist verfügbar

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



3. GRUNDSÄTZE

Gleichheit und Unparteilichkeit

Der Dienst „Streetwork BZ – Los 3“ 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 „Streetwork BZ – Los 3“ verpflichtet sich, die kontinuierliche und regelmäßige Abwicklung seiner Tätigkeiten zu garantieren und zu versuchen, die Dauer etwaiger Unterbrechungen auf ein Mindestmaß zu reduzieren.

Beteiligung

Der Dienst „Streetwork BZ – Los 3“ fördert und erleichtert die Mitwirkung der Nutzer an der Verbesserung der Qualität der Leistungen. Insbesondere ist der Dienst offen für Anmerkungen, Vorschläge und Beschwerden seitens der Nutzer.

Effizienz und Effektivität

Der Dienst „Streetwork BZ – Los 3“ strebt die kontinuierliche Verbesserung der Effizienz und Effektivität der angebotenen Leistungen an.

Deutlichkeit und Transparenz

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. Diese Charta der Dienstqualität wird an den Schwarzen Brettern am Standort in der G.-di-Vittorio-Str. 33 ausgehängt, wo das Atelier untergebracht ist, in dem die Nutzer des Dienstes die Workshops im Beisein der Betreuer absolvieren.

Höflichkeit – Kommunikation und Mehrsprachigkeit

Der Dienst „Streetwork BZ – Los 3“ 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.

4. ARBEITSTEAM

Für den Dienst ist der Bereich Straßenarbeit des Vereins Volontarius zuständig. Das Team besteht aus Frauen und Männern mit mehrjähriger Erfahrung in der Straßenarbeit und den sprachlichen Ausdrucksformen von Jugendlichen und jungen Erwachsenen, da es seit Jahren auf lokaler Ebene mit dieser Zielgruppe arbeitet.

5. ANGEBOTENE LEISTUNGEN

5.1 Mission des Dienstes

Die Erbringung des von „Streetwork BZ – Los 3“ gebotenen Dienstes basiert auf einigen Grundsätzen (wobei die Grundwerte der Arbeit des Erziehungsteams zum Ausdruck kommen):

- Gleichheit und Unparteilichkeit: Die Erziehungsmaßnahmen werden unter Wahrung der Menschenrechte und bei Minderjährigen unter Wahrung deren Rechte ohne irgendwelche



- Diskriminierungen gemäß den Vorgaben der UN-Kinderrechtskonvention (1989) durchgeführt.
- Jugendliche und junge Erwachsene im Mittelpunkt: Rund um diese Konstante drehen sich alle durchgeführten Maßnahmen und Aktivitäten.
 - Schutz und Unterstützung: Der Dienst schützt die individuellen und effektiven Bedürfnisse aller Nutzer und setzt sich das Ziel, die Jugendlichen und jungen Erwachsenen konkret zu unterstützen und die Grundlagen für eine Autonomie in der Gesellschaft und bei den Beziehungen zu schaffen.
 - Autonomie: Die individuellen Aktivitäten und Projekte werden unter Wahrung der Autonomie der Minderjährigen konzipiert und mit dem Ziel gestaltet, deren Selbstständigkeit zu stärken. Die Autonomie wird unter Berücksichtigung der individuellen Eigenschaften aufgewertet.

5.2 Methode

Als Methode wird die der Straßenarbeit und der entsprechenden Techniken herangezogen, kombiniert mit Aktivitäten und Ausdrucksformen aus Kunst, Kreativität und Sport. Mit dem Fahrrad, zu Fuß oder im Wohnmobil suchen die Mitarbeiter regelmäßig die Orte, an denen junge Menschen zusammenkommen (Parks, Plätze, Einkaufszentren), auf und präsentieren sich den Jugendlichen und jungen Erwachsenen als alternative Ansprechpartner der Erwachsenenwelt, mit denen diese normalerweise häufig konfliktbehaftet in Kontakt sind. Unter Einhaltung des Grundsatzes der zentralen Rolle der Jugendlichen/jungen Erwachsenen werden die Nutzer stets von den Mitarbeitern gefördert und unterstützt, nehmen aktiv an den Veränderungsprozessen teil und sind nicht nur passive Zielpersonen: Angestrebt wird deren stetige Stärkung, indem ihre Stellung im Mittelpunkt kontinuierlich angeregt und gefördert wird.

5.3 Tätigkeiten

Die Tätigkeiten des Dienstes gliedern sich in:

- **Mapping des Gebiets und Beobachtung der Jugendphänomene.** Aufsuchende Maßnahmen mit Kontakt mit der Zielgruppe und Mapping des Gebiets der Stadt Bozen zu Fuß, mit dem Fahrrad oder mithilfe einer mobilen Einheit (Wohnmobil), die auch als „mobile künstlerische Werkstatt“ dient. Ziel: Erhebung von Daten, Planung der Maßnahmen, Kontaktaufnahme mit den jungen Menschen durch den direkten und informellen Kontakt, Implementierung einer Netzarbeit.
- **Erziehungs- und Animationstätigkeiten.** Strukturierte und halb strukturierte Tätigkeiten, die zusammen mit den Jugendlichen/jungen Erwachsenen sowohl auf der Straße als auch in strukturierteren Umfeldern wie Sporthallen, Lokalen und Ateliers des Vereins Volontarius (in der G.-di-Vittorio-Str. 33) konzipiert und durchgeführt werden. Kunst-, Handwerks-, Sport-, Kulturworkshops; öffentliche Veranstaltungen zur Zusammenkunft und Animation. Ziel: Entwicklung von Kompetenzen, Entdeckung von Talenten, Sensibilisierung in Bezug auf Verhaltensweisen und Risikofaktoren, Entwicklung des Teamgeists, des Bürgersinns und der Wahrung der Legalität.
- **Interaktive sozialerzieherische Mikroprojekte.** Diese Projekte richten sich an einzelne Jugendliche/junge Erwachsene oder ganze Gruppen, die ein Problem haben oder in risikobehaftete Verhaltensweisen und/oder Situationen verwickelt sind. Sie werden zusammen mit den Betroffenen im Rahmen der aktiven Mitwirkung konzipiert und dienen der Stärkung und der Entwicklung von Kompetenzen und Selbstständigkeit. Ihre Dauer ist variabel und hängt von den festgestellten Problematiken und den festgelegten Zielen ab. Ziel: Entwicklung von Kompetenzen und Selbstständigkeit.
- **Ortsnahe Mediation** als Antwort auf formelle Meldungen seitens Einrichtungen und/oder Institutionen und/oder informelle Meldungen seitens privater Bürger. Ziel: Vereinbarung von Konflikten und Reduzierung sozialer Spannungen durch direkte Maßnahmen in Bezug auf auslösende Faktoren mittels der Vermittlung zwischen den Anliegen der Jugendlichen/jungen Erwachsenen und der Wahrung der Regeln für ein friedliches Zusammenleben.



5.4 Andere Partner des Dienstes

Die Partner des Dienstes sind das Forum Prävention, welches für das Los 1 zuständig ist, und der Verein La Strada – Der Weg, welcher für das Los 2 zuständig ist.

6. VERPFLICHTUNGEN UND GARANTIE

Um die optimale Erbringung von Dienstleistungen zu garantieren, identifizierte der Dienst „Streetwork BZ – Los 3“ einige „Standards“, anhand derer die Nutzer die Qualität der angebotenen Leistungen prüfen können. Bei Missachtung der garantierten Qualitätsstandards können die Nutzer auf der Grundlage der im nächsten Kapitel angegebenen Modalitäten eine Beschwerde einreichen. Nachdem der Dienst 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 von Dritten verursachten Ereignissen, (direkten oder indirekten) Streiks sowie Handlungen der Behörde.

Standards und Qualitätsverpflichtungen

Qualitätsfaktor	Indikator	Qualitätsstandard	Entschädigung
Mapping, Beobachtung und Kontakt mit der Zielgruppe	Häufigkeit	Mindestens zwei Ausgänge pro Woche auf die Straße	JA
Erziehungs- und Animationstätigkeiten	Veranstaltung von Workshops (Kunst, Kreativität, Handwerk, Kultur, Sport) und öffentlichen Events für Jugendliche/junge Erwachsene	Für alle Nutzer. Mit und ohne Terminvereinbarung.	JA
Informationen	Bereitschaft für spontane Beratungen durch Mitarbeiter, Flyer, Karten, Sensibilisierungskampagnen, Prospekte, Internet	Für alle Nutzer. Mit und ohne Terminvereinbarung.	JA
Individuelle Unterstützung	Bereitschaft zu Beratungs-, Orientierungs-, Unterstützungsgesprächen, Sozialekretariat	Für die Nutzer, die an interaktiven sozialerzieherischen Mikroprojekten teilnehmen. Mit Terminvereinbarung.	JA
Ortsnahe Mediation	Antwort auf formelle und informelle Meldungen und Maßnahmen der Konfliktmediation	Für Bürger, Körperschaften, Dienste, Institutionen.	JA



Der Dienst StreetworkBZ – Los 3 und der Verein Volontarius 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.

Zweisprachigkeit

Das für die Erbringung des Dienstes verantwortliche Team besitzt angemessene Kenntnisse der italienischen und der deutschen Sprache.

Sicherheit

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

Vertraulichkeit und Datenschutz

Die Vertraulichkeit aller sensiblen, personenbezogenen Daten und im Allgemeinen aller Informationen wird strikt gewahrt. Die Daten werden unter Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen erhoben, verarbeitet und gespeichert. Die Minderjährige betreffenden Daten werden strikt geheim gehalten.

7. BERÜCKSICHTIGUNG DER NUTZERBEDÜRFNISSE

Die Berücksichtigung der Bedürfnisse der Bürger und Nutzer ist eine vorrangige Verpflichtung für den Dienst „Streetwork BZ – Los 3“. 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:

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

7.1 Beschwerden, Missstände und Empfehlungen

Der Dienst „Streetwork BZ – Los 3“ 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@volontarius.it

übermittelt oder am Sitz des Vereins Volontarius an folgender Adresse in den entsprechenden Briefkasten „Suggerimenti e reclami“ (dt. Empfehlungen und Beschwerden) am Eingang eingeworfen werden:

Verein Volontarius Onlus, Giuseppe-di-Vittorio-Str. 33, 39100 Bozen.

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

8. KONTAKT

VEREIN VOLONTARIUS
G.-DI-VITTORIO-STR. 33
39100 BOZEN
TEL.: 0471 402338
FAX 0471 051022
E-MAIL: associazione@volontarius.it

DIENST STREETWORK BZ – LOS 3
G.-DI-VITTORIO-STR. 33
39100 BOZEN
TEL.: 0471 402338
FAX 0471 404807
E-MAIL: streetworkbz@volontarius.it

9. ÖFFENTLICHE VERKEHRSMITTEL ZUM SITZ DES DIENSTES

Bahnhof „Bozen Süd“, Bushaltestelle gegenüber der Messe Bozen, B.-Buozzi-Straße, Buslinien Nr. 10A, 10B und 111.

10. AUSSERGERICHTLICHE SCHLICHTUNG VON STREITIGKEITEN

Ist der Nutzer mit der Beantwortung seiner eingereichten Beschwerde nicht zufrieden, kann er sich kostenlos mit einem Schlichtungsantrag (Anlage C) an die Schlichtungskommission wenden. Die Schlichtungskommission besteht aus einem vom Betreiber des Dienstes ernannten Vertreter und einem von der Verbraucherzentrale ernannten Vertreter. Die Ausgaben für das Verfahren sind in denen enthalten, die in Durchführung von Art. 2 Abs. 461 Buchst. F) des Gesetzes 244/2007 zulasten des Betreibers des Dienstes aufzuwenden und im Dienstleistungsvertrag für die gesamte Dauer des Vertrags angegeben sind. Mit diesem Aufwand ist die Spesenrückerstattung für den Zeitaufwand für die Schlichtung für das Mitglied der Schlichtungskommission, das in Vertretung der Verbraucher wirkt, bereits abgedeckt.

Das Schlichtungsverfahren gilt zum Zeitpunkt des Eingangs des Antrags auf Schlichtung als eingeleitet. Nach dem Erhalt des Antrags ist die Kommission verpflichtet, den Versuch zur Schlichtung der Streitigkeit innerhalb von 20 Tagen einzuleiten. Die Dokumentation und die Daten müssen vertraulich behandelt werden. Nach Abschluss des Verfahrens und nachdem der Kunde in die erreichte Schlichtungsmöglichkeit eingewilligt hat, erstellen und unterzeichnen die Mitglieder der Kommission ein Schlichtungsprotokoll, das als Schlichtungsurkunde wirksam ist, wobei sich die Parteien verpflichten, diese vorbehaltlos und in vollem Umfang zu akzeptieren. In diesem Fall gilt die Streitigkeit als endgültig beigelegt, mit dem entsprechenden Verzicht auf alle entsprechenden Ansprüche und Rechtshandlungen. Die Vereinbarung ist für beide Parteien nach der effektiven Kenntnisnahme sofort verbindlich, und die Parteien bestätigen, dass der Inhalt der Schlichtung ihrem gemeinsamen Vertragswillen entspricht.

Schlägt der Schlichtungsversuch fehl, unterzeichnen die Mitglieder der Kommission zu Urkund dessen nach Abschluss des Verfahrens ein Protokoll über die nicht zustande gekommene Einigung, das dem Nutzer





übermittelt wird. Die Parteien sind berechtigt, den normalen Rechtsweg einzuschlagen. Die Frist für die Abwicklung des Schlichtungsverfahrens beträgt 20 Tage nach Erhalt des Antrags. Die Verjährungsfristen sind bis zum Abschluss des Schlichtungsverfahrens ausgesetzt. Während der Abwicklung des Schlichtungsverfahrens sind alle Vollstreckungshandlungen in Bezug auf den streitgegenständlichen Vorwurf vorübergehend ausgesetzt.

BEIGEFÜGTE UNTERLAGEN

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



Volontarius Onlus Associazione · Verein

Via G. di Vittorio -Straße 33 | 39100 Bolzano · Bozen
Tel. 0471 40.23.38 | Fax 0471 40.49.21
info@volontarius.it | www.volontarius.it
Fa parte di · gehört zur: www.gruppovolontarius.it

Codice Fiscale · Steuer Nummer 94067470214 | Conto Corrente Postale · Post Konto 12109393
Cassa di Risparmio di Bolzano · Sparkasse Bozen | IBAN: IT 73 N060 4511 6080 0000 5000 433
Cassa Rurale di Bolzano · Raiffeisenkasse Bozen | IBAN: IT 17 P080 8111 6020 0030 4007 042
Banca Intesa San Paolo | IBAN: IT06 T030 6909 6061 0000 0076 679 | BIC: BCITITMM

Anlage A

 VOLONTARIUS	Vordruck
	Beschwerden und Empfehlungen
	Datum: 16.04.2020
Datum _____ Beschwerde/Empfehlung vorgebracht von: Vor-/Nachname: _____ Tel.: _____ Adresse: _____	
Beschreibung der Beschwerde <input type="checkbox"/> / Empfehlung <input type="checkbox"/> : _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	
Unterschrift des Mitarbeiters/Sachbearbeiters: _____	
Management der Beschwerde <input type="checkbox"/> / Empfehlung <input type="checkbox"/> : _____ _____ _____ _____ _____	
Unterschrift des Sachbearbeiters: _____	



Anlage B**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), vom Verein Volontarius Onlus – Dienst STREETWORK BZ – Los 3 die beigefügte Antwort erhalten 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 zwischen der Verbraucherzentrale und dem Verein Volontarius Onlus – Dienst STREETWORK BZ – Los 3 abgeschlossenen Charta der Dienstqualität, deren Bestimmungen, die der/die Unterzeichnende akzeptiert hat, um die oben beschriebene Streitigkeit auf dem Schlichtungsweg beizulegen. Der/die Unterzeichnende akzeptiert die Zusammensetzung der Schlichtungskommission, die aus einem Vertreter des Vereins Volontarius Onlus – Dienst STREETWORK BZ – Los 3 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:

.....

