



## **QUALITÄTSCHARTA DES DIENSTES „BERATUNGSSTELLE GEGEN GEWALT UND FRAUENHAUS MERAN“**

**geführt vom Verein  
“DONNE CONTRO LA VIOLENZA – FRAUEN GEGEN GEWALT ONLUS”  
In Beauftragung durch die Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt**

## **INHALTSANGABE:**

### **EINFÜHRUNG**

Was ist die Qualitätscharta?.....	3
Wo finde ich die Qualitätscharta?.....	3
Wer wir sind?.....	3
Grundprinzipien der Qualitätscharta der Dienste Beratungsstelle gegen Gewalt – Frauenhaus Meran.....	4
- Gleichgestelltheit und Unparteilichkeit.....	4
- Effizienz und Effektivität.....	4
- Kontinuität.....	4
- Partizipation der KlientInnen.....	4
- Verständlichkeit, Transparenz, Information.....	4
- Zweisprachigkeit.....	4
- Höflichkeit und Respekt.....	5
- Kostenbeteiligung.....	5
- Vertraulichkeit.....	5
Zufriedenheit der Klientel und Qualität der Dienste.....	5
Mission der Dienste.....	6
Ziele der Dienste.....	6
Netzwerkarbeit.....	6
<b>DIE ANGEBOTENEN DIENSTE: BERATUNGSSTELLE GEGEN GEWALT UND FRAUENHAUS.....</b>	<b>8</b>
<b>DIE BERATUNGSSTELLE GEGEN GEWALT.....</b>	<b>8</b>
Was ist eine Beratungsstelle gegen Gewalt an Frauen?.....	8
An wen wendet sich die Beratungsstelle gegen Gewalt an Frauen? Die Klientel.....	8
Wie erreiche ich die Beratungsstelle gegen Gewalt?.....	9
Welche Dienste bietet die Beratungsstelle gegen Gewalt?.....	9
Verpflichtungen und Garantien: Tabelle der Qualitätsstandards für den Dienst Beratungsstelle gegen Gewalt.....	9
<b>FRAUENHAUS.....</b>	<b>12</b>
Was ist das Frauenhaus?.....	12
An wen wendet sich das Frauenhaus? Die Klientel.....	12
Wie komme ich ins Frauenhaus?.....	12
Aufnahmebedingungen.....	12
Kostenbeteiligung und Aufenthaltsbegrenzung.....	13
Welche Dienste bietet das Frauenhaus den dort wohnenden Frauen?.....	13
Welche Dienste bietet das Frauenhaus den dort wohnenden minderjährigen Kindern?.....	14
Verpflichtungen und Garantien: Die Tabelle der vom Frauenhausdienst garantierten Qualitätsstandards....	15
<b>DIE PARTIZIPATION DER KLIENT:INNEN.....:::</b>	<b>17</b>
Vorschläge und Anmerkungen.....	17
<b>VERBRAUCHER:INNENSCHUTZ.....</b>	<b>18</b>
Die Beschwerden.....	18
Die außergerichtliche Beilegung von Rechtsstreitigkeiten.....	19
<b>WICHTIGE KONTAKTE.....</b>	<b>20</b>
<b>ANHÄNGE.....</b>	<b>20</b>
Anlage A – Formular für Vorschläge/Anmerkungen.....	21
Anlage B – Formular für Reklamationen.....	22
Anlage C – Schlichtungsantrag.....	23

## **EINFÜHRUNG**

### **WAS IST DIE QUALITÄTSCHARTA?**

Die Qualitätscharta beinhaltet die Verpflichtungen bezüglich des Qualitätsniveaus, welche der Verein "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt ONLUS" gegenüber den Klientinnen seines Dienstes gewährleisten muss gemäß dem LG Nr. 15 vom 20.05.1992 „Initiativen des Landes zum Schutz der VerbraucherInnen“ und den Abänderungen des Art.37 des LG Nr.22 vom 20.12.2012.

Die Qualitätscharta des Dienstes Beratungsstelle gegen Gewalt und Frauenhaus Meran wendet sich an die KlientInnen von Beratungsstelle gegen Gewalt und Frauenhaus.

Ziel und Zweck der Qualitätscharta ist es, ein brauchbares Instrument für die KlientInnen von Beratungsstelle gegen Gewalt und Frauenhaus zu sein.

Die Qualitätscharta im einzelnen:

- beschreibt die angebotenen Dienstleistungen
- setzt Qualitätsstandards fest auf welche die KlientInnen von Beratungsstelle gegen Gewalt und Frauenhaus Anrecht haben und garantiert diese gegenüber den KlientInnen
- sieht Formen der Partizipation für KlientInnen von Beratungsstelle gegen Gewalt und Frauenhaus vor: mittels des "Vordruck für Anregungen und Vorschläge" (Anlage A) können KlientInnen Anregungen, Vorschläge, Betrachtungen und Hinweise niederschreiben mit dem Ziel einer qualitativen Verbesserung des Dienstes
- sieht einen Schutz der KlientInnen von Beratungsstelle gegen Gewalt und Frauenhaus für den Fall, dass der Dienst nicht funktioniert: mittels des "Vordruck für Reklamationen" (Anlage B) können die KlientInnen das mangelnde Respektieren des Qualitätsniveaus der effektiv geleisteten Dienste einklagen und Entschädigungen in Form von Geld verlangen

### **WO HABE ICH ZUGANG ZUR QUALITÄTSCHARTA DES DIENSTES BERATUNGSSTELLE GEGEN GEWALT UND FRAUENHAUS MERAN?**

- auf der Internetseite [www.donnecontrolaviolenza.org](http://www.donnecontrolaviolenza.org)
- als Aushang (auf deutsch wie auf italienisch) im Eingangsbereich der Beratungsstelle gegen Gewalt
- als Aushang (auf deutsch wie auf italienisch) im Eingangsbereich der Wohnstruktur Frauenhaus
- es besteht die Möglichkeit, in der Beratungsstelle wie im Frauenhaus auf Verlangen einen Ausdruck in der bevorzugten Sprache (deutsch/italienisch) zu erhalten

### **WER WIR SIND**

Im Jahr 1989 schloss sich eine Gruppe Frauen zusammen um der männlichen Gewalt an Frauen entgegenzutreten. Aus diesem Verband entstand der Verein Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt. Seit jeher engagierte sich der Verein immer in Richtung einer kulturellen Veränderung um die Schwere dieses Phänomens aufzuzeigen und um Veränderungsstrategien vorzuschlagen über Tagungen, vertiefende Seminare an Schulen, Sensibilisierungskampagnen und Fundraising.

Die Dienste Beratungsstelle gegen Gewalt und Frauenhaus werden vom Verein Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt in Beauftragung durch die Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt geführt.

Die Bezirksgemeinschaft Burggrafenamt überprüft periodisch das gute Funktionieren des Dienstes auch über Treffen mit dem Verein Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt zum Zweck der Kontrolle. Der Verein Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt kann auf eine langjährige Erfahrung zum Thema Schutz von Frauen, die Opfer männlicher Gewalt werden, zurückblicken, da er die Beratungsstelle gegen Gewalt seit 1993 und das Frauenhaus Meran seit 1997 führt

## **DIE GRUNDPRINZIPIEN DER QUALITÄTSCHARTA DER DIENSTE BERATUNGSSTELLE GEGEN GEWALT – FRAUENHAUS MERAN**

### **Gleichgestellttheit und Unparteilichkeit**

Die Arbeit der Mitarbeiterinnen des Vereins Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt basiert auf einem objektiven, gerechten und unparteiischen Verhalten gegenüber den Nutzerinnen der Beratungsstelle gegen Gewalt und den Bewohnerinnen des Frauenhauses sowie ihren Kindern. Es wird keinerlei Art der Diskriminierung ausgeübt aufgrund von Ethnie, Staatsbürgerschaft, Herkunft, Sprache, Religion, kultureller Werthaltungen, politischer Ansichten, psychophysischer oder sozioökonomischer Voraussetzungen, sexueller Orientierung und Vorhandensein oder Nichtvorhandensein von Kindern. Allen KlientInnen von Beratungsstelle gegen Gewalt und Frauenhaus wird gleiche Behandlung bei gleichen Grundvoraussetzungen und gleichen Bedingungen zur Nutzung der Dienste gewährleistet.

### **Effizienz und Effektivität**

Ziel in der Ausübung des Dienstes Beratungsstelle gegen Gewalt und Frauenhaus ist es, den KlientInnen Zufriedenstellung zu garantieren durch eine ständige Verbesserung der Dienste. Besonderes Augenmerk wird dabei auf eine schnelle Beantwortung der Anfragen der KlientInnen gelegt.

### **Kontinuität**

Der Verein “Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus” gewährleistet eine kontinuierliche und ordnungsgemäße Abwicklung seiner Dienste mit Ausnahme von Unterbrechungen aufgrund höherer Gewalt.

### **Partizipation der Klientinnen**

Der Verein “Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus” fördert und erleichtert die Einbeziehung seiner KlientInnen in die Verbesserung der Dienstqualität. Insbesondere können KlientInnen der Beratungsstelle gegen Gewalt und Bewohnerinnen des Frauenhauses sowie ihre Kinder ihren Grad an Zufriedenheit über die erhaltenen Dienstleistungen ausdrücken indem sie Betrachtungen, Vorschläge, Anfragen, Anregungen oder Hinweise vorbringen. Darüber hinaus können sie eventuelles Nicht-Funktionieren des Dienstes über Reklamationen beanstanden. Siehe dazu Seiten von bis und die Vordrucke A, B und C.

### **Verständlichkeit, Transparenz, Information**

Jede/r KlientIn hat das Recht, die vom Verein “Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus” durchgeführten Tätigkeiten und das im Zusammenhang mit den gestellten Anfragen erforderliche Prozedere zu kennen, sowie auch die Namen der Mitarbeiterinnen, die diese Tätigkeiten durchführen und die dafür Notwendige Dauer.

Das Personal des Vereins “Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus” erteilt seinen KlientInnen klare und vollständige Auskunft über die angebotenen Dienstleistungen sowie auch über den Vorgang einer Reklamation und der außergerichtlichen Streitbeilegung. Zu diesem Zweck gebraucht es eine eine leicht verständliche sprachliche Ausdrucksweise und ist, wenn nötig, bereit, seinen KlientInnen zusätzlich Erklärungen zu geben. Immer zum Zweck der bestmöglichen Erlangung von Informationen, befinden sich in der Beratungsstelle gegen Gewalt sowie im Frauenhaus Anschlagtafeln, die ständig ajourniert gehalten werden, auf denen die Qualitätscharta in deutscher und in italienischer Sprache dauerhaft aushängt. Das Personal des Vereins “Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus” wird keine Tätigkeiten und keine Handlung durchführen ohne die/den KlientIn darüber zu informieren und ihr/sein Einverständnis dazu einzuholen so, wie vom Gesetz vorgesehen.

### **Zweisprachigkeit**

Die Dienste Beratungsstelle gegen Gewalt und Frauenhaus werden auf deutsch und auf italienisch angeboten, je nach Wunsch der/des Nutzers/Nutzerin. Die Qualitätscharta steht auf deutsch und auf italienisch zur Verfügung.

### **Höflichkeit und Respekt**

Die Mitarbeiterinnen des Vereins "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" verhalten sich höflich und respektvoll gegenüber den KlientInnen der Dienste Beratungsstelle gegen Gewalt und Frauenhaus. Im Mittelpunkt steht die Figur der/des KlientIn und es wird Wert auf den Aufbau einer reziproken Beziehung zwischen Mitarbeiterinnen und KlientInnen gelegt.

### **Kostenbeteiligung**

Der von der Beratungsstelle gegen Gewalt angebotene Dienst ist kostenlos.

Betreffend den Aufenthalt in der Wohnstruktur, so ist der erste Monat kostenlos, danach muss ein Beitrag gezahlt werden. Siehe dazu die detaillierten Erklärungen auf Seite .

### **Vertraulichkeit**

Die Behandlung der persönlichen Daten der KlientInnen der Beratungsstelle gegen Gewalt und des Frauenhauses erfolgt konform der staatlichen und europäischen Gesetzgebung in diesem Bereich (Legislativdekret Nr.196 vom 30.Juni 2003 sowie folgende Abänderungen EU Regelung Nr. 2016/679) Beim Erstkontakt mit einer/einem Klientin/en der Beratungsstelle gegen Gewalt oder Frauenhaus händigt die Mitarbeiterin des Vereins "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" gemeinsam mit den mündlichen Erläuterungen das Informationsblatt zur Behandlung der persönlichen Daten aus. Die Einverständniserklärung muss mit einer Unterschrift abgegeben werden, der/dir KlientIn erhält eine Fotokopie der unterschriebenen Einverständniserklärung.

Sowohl bei den ersten direkten Interventionen in der Beratungsstelle gegen Gewalt wie auch im Frauenhaus als auch in folgenden Phasen der Nutzung des Dienstes wird die Berücksichtigung der Vertraulichkeit garantiert.

Informationen über KlientInnen, die im Besitz des Vereins "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" sind, werden so verwahrt, dass sie für Dritte unzugänglich sind. Sie werden auch nicht an Dritte, sei es privat, sei es ein anderer Dienst, weitergegeben außer bei Mitteilungen oder Meldungen an die zuständigen Gerichtsbehörden oder Sozialdienste. Die KlientInnen können jederzeit in ihre Akte und in die sie betreffende Dokumentation Einblick nehmen.

Die Adresse der Wohnstruktur ist geheim.

### **ZUFRIEDENHEIT DER KLIENDEL UND QUALITÄT DER DIENSTE**

Der Verein "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" setzt sich aktiv dafür ein, die Qualität der Dienste für ihre Klientel ständig zu verbessern in Richtung:

- den KlientInnen die Partizipation am Prozess der Verbesserung des Dienstes zu gewährleisten durch die Möglichkeit, Anregungen, Vorschläge, Anfragen, Bemerkungen und Hinweise zu geben
- periodisch (mindestens einmal im Jahr) die Zufriedenheit der KlientInnen zu erheben um die Wertschätzung des geleisteten Dienstes zu analysieren
- mindestens einmal im Jahr die eingegangenen Anregungen und Reklamationen zu überprüfen
- die Übereinstimmung zwischen garantiertem Qualitätsstandard des Dienstes, wie sie in der vorliegenden Qualitätscharta garantiert werden mit der Qualität der effektiv erbrachten Dienstleistung zu überprüfen
- nach jeder möglichen Gelegenheit zum Austausch mit den KlientInnen zu suchen, um Informationen über deren Meinung bezüglich der erwarteten und wahrgenommenen Qualität des Dienstes zu erhalten
- die aufgrund der oben angeführten Vorgänge erhaltenen bei der qualitativen Neugestaltung der Dienste zu berücksichtigen

#### **ACHTUNG:**

Die Qualitätsstandards betreffend Kontinuität, Regelmäßigkeit und Unverzüglichkeit des Dienstes können

Veränderungen unterliegen aufgrund höherer Gewalt, Zufälligkeiten oder Vorkehrungen öffentlicher Behörden ausgenommen der vom Gesetz garantierten Aufrechterhaltung essentieller Dienste.

## **MISSION DER DIENSTE**

Der Verein "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" verpflichtet sich, über seine Dienste Beratungsstelle gegen Gewalt und Frauenhaus zu folgendem:

- jeder Form von Gewalt entgegenzutreten, besonders jeder Form von geschlechtsspezifischer Gewalt
- Aktionen zur Vorbeugung und zur Sensibilisierung über das Phänomen der geschlechtsspezifischen Gewalt zu fördern
- Aktionen zur Herbeiführung eines kulturellen Wandels hin zu einer Gesellschaft, die den Wert der Gewaltfreiheit überall gleichermaßen vertritt
- Der Ungleichheit zwischen Mann und Frau beim Zugang zu Ressourcen, zu Ausbildung, zu sozialen und beruflichen Positionen entgegenzutreten

## **ZIELE DER DIENSTE**

Der Verein "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" verfolgt über seine Dienste Beratungsstelle gegen Gewalt und Frauenhaus das Ziel, Frauen und ihre Kinder, welche sich in einer Gewaltsituation befinden, zu unterstützen, sowie Dritten, die in Kontakt sind mit einer von Gewalt betroffenen Frau sind, Hilfe anzubieten. attraverso i servizi Centro Antiviolenza e Casa delle Donne persegue l'obiettivo di sostenere le donne e i/le loro figli/e che si trovano in situazione di violenza, nonché di offrire supporto ai terzi che si trovano a contatto con la donna vittima di violenza.

Diese Hilfe und Unterstützung ist darauf ausgerichtet, die Gewaltsituation zu überwinden und wird durch folgende Mittel umgesetzt:

- Sofortige Hilfestellung und aktives nicht wertendes Zuhören
- Schutz und Aufnahme durch qualifiziertes weibliches Personalprotezione ed accoglienza da parte di personale femminile qualificato
- Garantie der Geheimhaltung und Anonymitätsgaranzia di segretezza ed anonimato
- geschlechtsspezifische und psychosoziale Beratung servizi di consulenza specializzata di genere e psicosociale
- Rechtsberatung und Begleitung zum Zugang gesetzlicher Ressourcenservizio di consulenza giuridica ed accompagnamento all'accesso alle risorse legali
- Begleitung der Frau bei der Erarbeitung, Erkennung, Überwindung und Vorbeugung von Gewaltsituationen über die Definition der persönlichen Grenzen um sich von demjenigen zu distanzieren, der Gewalt ausübt oder von Konditionierungen, die den Selbstaussdruck der Frau einschränken
- Planung im Einverständnis mit der Frau eines Projektes zur sozialen Eingliederung, welches ihre Selbstbestimmung und Autonomie fördert indem die Selbstwahrnehmung und die die Aufwertung der eigenen Stärken begünstigt
- Zeitlich begrenzte Wohnmöglichkeit im Frauenhaus für die Frau und ihre Kinder
- Zusammenarbeit im Netzwerk mit den Ordnungskräften, den Sozial- und Gesundheitsdiensten, den Gerichten
- Informationen über territoriale Dienste

## **NETZWERKARBEIT**

Der Verein "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" fördert die Entwicklung eines Netzwerkes, das Institutionen und nicht institutionelle Partner, die alle auf dem Territorium im Bereich der Bekämpfung geschlechtsspezifischer Gewalt aktiv sind, mit einbezieht.

Insbesondere arbeitet der Verein "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" aktiv daran, die Abfassung formaler Arbeitsprotokolle zu realisieren, welche, dank der Definition gemeinsamer Vorgänge, für den Austausch relevanter Informationen eingesetzt werden kann und umso effizienter auf die Bedürfnisse der Frauen, die Opfer von Gewalt sind, einzugehen.

Dienste und Einrichtungen, mit denen der Verein "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus"

zusammenarbeitet sind:

- **SOZIOSANITÄRE DIENSTE AUF DEM TERRITORIUM:**  
Von Wichtigkeit sind die soziosanitären Dienste des Territoriums (Sozialdienst, verschiedene Gesundheitsdienste wie Krankenhäuser, Hausärzte, Kinderärzte, Beratungsstellen, Arbeitsämter u.ä.) Mit den Diensten wird in Übereinstimmung mit der Frau Kontakt aufgenommen, Die Mitarbeiterinnen arbeiten auf der Basis des Case Managements und können, auf Nachfrage, Berichte über die Frau schreiben mit dem Focus auf den bereits beim Frauenhausdienst unternommenen Arbeitsschritten.
- **ORDNUNGSKRÄFTE:**  
Die Beziehung zu den Ordnungskräften ist häufig fundamental für die Sicherheit der Frau. Auf Anfrage der Frau, kontaktieren die Ordnungskräfte den Frauenhausdienst für Anfragen um Aufnahme und Unterbringung in der Wohnstruktur. Umgekehrt, auf Anfrage der Frau, können die Mitarbeiterinnen die Ordnungskräfte kontaktieren, um gemeinsam mit der Frau die Möglichkeit abzuwägen, ob die vom Gesetz vorgesehenen Maßnahmen zum Schutze ihrer Person einzuleiten wären.
- **DIE RECHTSANWÄLTINNEN DER FRAU, ORDENTLICHES GERICHT, JUGENDGERICHT**  
Wenn verlangt, arbeiten die Mitarbeiterinnen auch mit den RechtsanwältInnen der Frau zusammen und falls notwendig, schicken sie auch schriftliche Berichte über die Situation, wie sie die Frau dargestellt hat und über die Schritte, die sie beim Frauenhausdienst unternommen hat. Die Staatsanwaltschaft beim Jugendgericht wird immer benachrichtigt, wenn in der Wohnstruktur eine Mutter mit minderjährigen Kindern aufgenommen wird.
- **BEZIEHUNGEN AUF DEM TERRITORIUM UND MIT ANDEREN EINRICHTUNGEN, DIE IM SELBEN BEREICH AKTIV ODER PRÄSENT SIND:**  
Es wurde ein vielfältiges und dichtes Beziehungsnetz aufgebaut, um Fachkompetenzen und Kenntnisse untereinander auszutauschen um immer effizienter die Bedürfnisse der Frauen herauszufinden und angemessen darauf zu reagieren. In der Folge werden einige hier aufgelistet:

Andere Einrichtungen, die, wie der Verein "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus", im Bereich der Bekämpfung geschlechtsspezifischer Gewalt arbeiten, sind:

- **REGIONALE REFERENTEN FÜR DIE NUMMER VON ÖFFENTLICHE NUTZEN 1522:**  
gefördert und finanziert vom Departement für Chancengleichheit bietet aktives Zuhören und Unterstützung für Frauen, die Opfer von Gewalt sind oder für Stalkingopfer.
- **NETZWERK DER DIENSTE FRAUENHÄUSER UND GESCHÜTZTE WOHNUNGEN IN SÜDTIROL:**  
Es vereinigt 5 Südtiroler Dienste, welche Strategien ausarbeiten für gemeinsame Interventionen und gemeinsame Aktivitäten zur Sensibilisierung für dieses Thema:  
Bozen: Verein GEA Beratungsstelle gegen Gewalt und Frauenhaus  
Geschützte Wohnungen  
Brixen: Beratungsstelle gegen Gewalt und Frauenhaus  
Bruneck: Beratungsstelle und Geschützte Wohnungen
- **"NETZWERK GEGEN GEWALT AN FRAUEN - GEMEINDE MERAN":**  
Es hat als Ziel, sich konkret für Aktionen gegen die Gewalt an Frauen einzusetzen durch die Förderung eines Netzes, das verschiedene Einrichtungen und Vereine aus dem Meraner Umfeld einbindet. Da auch die Ordnungskräfte darin präsent sind, hat es die Bürgerschaft des Präfekten von Bozen erhalten.
- **"D.I.RE - DONNE IN RETE CONTRO LA VIOLENZA":**  
Es ist der nationale Dachverein der Gewaltschutzzentren und vereinigt mehr als 80 i ([www.direcontrolaviolenza.it](http://www.direcontrolaviolenza.it))
- **"AÖF - AUTONOME ÖSTERREICHISCHE FRAUENHÄUSER":**  
Es ist der gesamtösterreichische Dachverein bei dem wir seit unserer Gründung Mitglied sind. Er



fördert den internationalen beruflichen Austausch. ([www.aoef.at](http://www.aoef.at))

## **DIE ANGEBOTENEN DIENSTE: BERATUNGSSTELLE GEGEN GEWALT UND FRAUENHAUS**

Die vom Verein "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" sind:

- Die Beratungsstelle gegen Gewalt an Frauen
- Die Wohnstruktur Frauenhaus

## **DIE BERATUNGSSTELLE GEGEN GEWALT AN FRAUEN**

### **Was ist eine Beratungsstelle gegen Gewalt an Frauen?**

Die Beratungsstelle gegen Gewalt ist eine Beratungseinrichtung, und Ort des Erstkontaktes, welche Informationen anbietet, Beratung, Hilfe und sofortigen Beistand für Frauen in einer Gewaltsituation, ihren Kindern und Dritten, die in Kontakt sind mit der Frau.

Sie befindet sich da: Freiheitsstr. 184/a, 39012 Meran (BZ)

Öffnungszeiten:

TAG	ÖFFNUNGSZEIT
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

Kontakte:

Telefon 0473-222335	Während der Öffnungszeiten der Beratungsstelle
Grüne Nummer 800-014008	Immer erreichbar, rund um die Uhr, täglich, das ganze Jahr über, inclusive Sonn- und Feiertage
Elektronische Postadresse (E-mail)	<a href="mailto:info@donnecontrolaviolenza.org">info@donnecontrolaviolenza.org</a>

Internetseite: [www.donnecontrolaviolenza.org](http://www.donnecontrolaviolenza.org)

### **An wen wendet sich die Beratungsstelle gegen Gewalt an Frauen? Die Klientel**

An die Beratungsstelle gegen Gewalt können sich folgende Personen richten:

- Jede Frau, die unabhängig von ihrer Herkunft, Ethnie, Staatsbürgerschaft, Sprache, Kultur, Religion, finanziellen Situation, politischen Anschauung, ob mit oder ohne Kinder jedweder Form von Gewalt ob physisch, psychisch, sexuell, ökonomisch, Stalking ausgesetzt oder davon bedroht ist im familiären Bereich, in der Paarbeziehung oder in einem anderen sozialen Kontext
- Dritte Personen, die in Kontakt treten mit der Frau, die in einer Gewaltsituation ist (Freunde, Nachbarn,

Verwandte, Bekannte...)

- MitarbeiterInnen anderer Dienste

**ACHTUNG:** Der Beratungsdienst steht nur zur Verfügung, wenn die Frau/ das Kind/ oder die Dritte ausdrücklich um Unterstützung, Information oder Schutz ansucht.

### **Wie erreiche ich die Beratungsstelle gegen Gewalt?**

Es ist möglich zu wählen zwischen:

- Direkt vorstellig werden ohne die Notwendigkeit, einer Terminvereinbarung bei der Beratungsstelle gegen Gewalt in der Freiheitsstr. 184/A 39012 Meran (BZ) während der Öffnungszeiten (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).
- Die Beratungsstelle gegen Gewalt anrufen auf der Nummer 0473-222335 während der Öffnungszeiten (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).
- Eine E- mail an die elektronische Postadresse der Beratungsstelle gegen Gewalt schicken: [info@donnecontrolaviolenza.org](mailto:info@donnecontrolaviolenza.org)
- Die Grüne Nummer anrufen 800-014008 (immer erreichbar, rund um die Uhr, täglich das ganze Jahr über, inklusive Sonn- und Feiertage)

### **Welche Dienste bietet die Beratungsstelle gegen Gewalt?**

Die Beratungsstelle gegen Gewalt bietet unentgeltlich und vertraulich auch anonym folgende Dienste:

- Kostenlose, spezialisierte, professionelle geschlechtsspezifische und psychosoziale Beratung von professionellen Mitarbeiterinnen unter Wahrung der Anonymität
- Professionelle Rechtsberatung
- Telefonischer Dienst, Unterstützung, Hilfe, Beratung, rund um die Uhr täglich das ganze Jahr über, inklusive Sonn- und Feiertage auf der Grünen Nummer 800-014008
- Kriseninterventionen
- Zusammenarbeit mit anderen psychosozialen oder sanitären Diensten und Einrichtungen
- Vorbereitungsgespräche für die Aufnahme in die Wohnstruktur Frauenhaus
- Unterstützung auch im Netzwerk nach dem Auszug der Frau und ihrer Kinder aus der Wohnstruktur
- Information, Öffentlichkeitsarbeit, Sensibilisierungsarbeit, Präventionsarbeit für die Bürgerschaft der Stadt Meran und interessierte Einrichtungen

### **Verpflichtungen und Garantien: die Tabelle der garantierten Qualitätsstandards für den Dienst Beratungsstelle gegen Gewalt**

Der Verein "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" garantiert seinen KlientInnen genaue Qualitäts- und Quantitätsstandards der angebotenen Dienste.

Die nun folgende Tabelle ist die Tabelle der garantierten Qualitätsstandards für den Dienst Beratungsstelle

gegen Gewalt, worin man im Spezifischen die garantierten Qualitätsniveaus nachlesen kann, welche für die Dienste, die von der Beratungsstelle gegen Gewalt angeboten werden gelten.

**ACHTUNG:** Alle Qualitäts- und Quantitätsstandards, die vom Dienstvertrag und vom Lastenheft für die Beratungsstelle gegen Gewalt vorgesehen sind, sind integrierender Bestandteil dieser Qualitätscharta.

Die in der Tabelle erfassten objektiven und messbaren Parameter erlauben den KlientInnen der Beratungsstelle gegen Gewalt nachzuprüfen, ob die tatsächlich angebotenen Dienstleistungen die garantierte Qualität berücksichtigen.

#### WAS TUN WENN DIE GARANTierten QUALITÄTSSTANDARDS NICHT BERÜCKSICHTIGT WURDEN?

Wenn einer oder mehrere Dienste, die in der Tabelle der garantierten Qualitätsstandards für den Dienst Beratungsstelle gegen Gewalt aufscheinen nicht erbracht wurden (fehlende Bereitstellung eines garantierten Dienstes) oder in einer minderen Qualität erbracht wurden (fehlende Berücksichtigung des garantierten Qualitätsstandards für den Dienst), hat man Anrecht auf eine Entschädigung in der Höhe von 50 Euro pro nicht zufriedenstellend erbrachtem Dienst.

Hier wird auf den Paragraphen "SCHUTZ DER KLIENTIN/ DES KLIENTEN IM FALL VON NICHT FUNKTIONIERENDEM DIENST" verwiesen.

Qualitätsfaktor	Indikator	Qualitätsstandard	Entschädigung
Dienstleistung	Anwesenheit von Personal im Tag- und Nachtdienst	Anwesenheit des Personals in der Struktur 24h24	Ja
Aufnahme beim Dienst	Zugang unter Berücksichtigung der Öffnungszeiten	Mo 8.30-16.00 Di 13.30-17.30 Mi 8.30-16.00 Do 13.30-17.30 Fr 8.30-14.00 Notruflinie: 800 014008 Erreichbarkeit 24 ore su 24	Ja
Zugang zum Beratungsdienst		Auf Anfrage der Frau	Ja
Dienst auf italienisch und deutsch	Zweisprachiges Personal	Deutsche und italienische Sprache	Ja
Vertraulichkeit	Schutz der Frau, ihrer Anonymität und der Privacy	Während und auch nach der Zeit der Begleitung	Ja
Antwort auf schriftliche Anträge der Klientin/ des Klienten	Höchstzeit für schriftliche Antwort	Innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt des Antrags	Ja
Außergerichtliche Streitbeilegung	Einleitung der Streitbeilegung	20 Tage nach dem Erhalt der Anfrage um Streitbeilegung	Ja

## DAS FRAUENHAUS

### Was ist das Frauenhaus?

Das Frauenhaus ist eine geschützte Wohnstruktur, die vorübergehend Unterkunft bietet, qualifizierte Hilfe und Schutz für Frauen und Kinder, die sich in einer Gewaltsituation befinden.

WO IST DAS FRAUENHAUS?:  
die Adresse wird geheim gehalten

ÖFFNUNGSZEITEN:  
geöffnet rund um die Uhr, das ganze Jahr über, inclusive Sonn- und Feiertage

AUFNAHMEKAPAZITÄT:  
10 Frauen mit ihren minderjährigen Kindern (ACHTUNG: männliche Kinder können in der Regel bis zur Erreichung des 16. Lebensjahres aufgenommen werden) Mindestens eine Wohneinheit ist zugänglich für eine Person mit körperlicher Beeinträchtigung.

Die Wohnstruktur besteht aus:

- Wohneinheiten für jede einzelne Frauen und ihre Kinder
- Gemeinschaftsräume: Wohnzimmer, Spielzimmer für die Kinder, Raum für Gruppenaktivitäten, Zimmer für Beratungsgespräche mit den Frauen, Gemeinschaftstoilette, Waschküche, Abstellkammer und Magazin, Abstellplatz für Fahrräder und Kinderwagen, Garten
- Räume für die Mitarbeiterinnen: Büro und Nachtdienstzimmer

### KONTAKTE

Telefon 0473-222335	Während der Öffnungszeiten der Beratungsstelle gegen Gewalt
Grüne Nummer 800-014008	Immer erreichbar rund um die Uhr, das ganze Jahr über täglich inclusive Sonn- und Feiertage
Elektronische postadresse (E-mail)	<a href="mailto:info@donnecontrolaviolenza.org">info@donnecontrolaviolenza.org</a>

Internetseite: [www.donnecontrolaviolenza.org](http://www.donnecontrolaviolenza.org)

### An wen wendet sich das Frauenhaus? Die Klientel

Der Frauenhausdienst wendet sich:

- An jede Frau, die unabhängig von ihrer Herkunft, Ethnie, Staatsbürgerschaft, Sprache, Kultur, Religion, finanziellen Situation, politischen Anschauung ob mit oder ohne Kinder Gewalt in jeder Form wie physische, psychische, sexuelle, ökonomische, Stalking im Bereich der Familie, in der Paarbeziehung oder in anderen sozialen Bereichen ausgesetzt ist oder davon bedroht wird.
- An die minderjährigen Kinder, die sich gemeinsam mit der Mutter in einer Gewaltsituation befinden.

### Wie komme ich ins Frauenhaus?

Der Zugang zur Wohnstruktur ist Bedingungen und Einschränkungen unterworfen

### Aufnahmebedingungen:

- Vorstellig werden bei der Beratungsstelle gegen Gewalt in der Freiheitsstr.184/A, 39012 Merano (BZ) während der Öffnungszeiten (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 )  
oder  
die Grüne Nr. anrufen 800-014008 (erreichbar rund um die Uhr, das ganze Jahr über täglich, inclusive Sonn- und Feiertage)

- Positive, begründete Entscheidung des Teams der Mitarbeiterinnen in der Beratungsstelle gegen Gewalt, die getroffen wird nach einem oder mehreren vorhergehenden Gesprächen, in denen die Situation der Frau bewertet wird und aufgrund des Kriteriums der chronologischen Reihenfolge (Warteliste) sowie des Kriteriums der Dringlichkeit. ACHTUNG: in einem akuten Notfall kann die Frau auch sofort aufgenommen werden und die Entscheidung über die definitive Aufnahme erfolgt nachträglich.
- Keine vorrangigen Problematiken bei der Frau und ihren Kindern, die professionelle spezifische Betreuung notwendig machen (wie beispielsweise psychiatrische Probleme, Abhängigkeit von psychotropen Substanzen, Alkoholabhängigkeit)
- Unterzeichnung der internen Hausordnung, die der Frau zum Zeitpunkt ihrer Aufnahme in die Wohnstruktur ausgehändigt wird. Die Unterschrift gilt als Kenntnisnahme und Einverständniserklärung der Frau
- Akzeptanz der Frau zur Verantwortungsübernahme, die unabdingbaren Verpflichtungen zum Schutz der Anonymität und der Geheimhaltung der Struktur einzuhalten bei Strafe das Frauenhaus ansonsten verlassen zu müssen.

#### ACHTUNG:

- Die Aufnahme einer Frau ins Frauenhaus hat per Gesetz zur Folge, dass innerhalb von 48 Stunden beim Kommissariat Meran gemeldet werden muss, dass sich die Frau im Frauenhaus befindet und ebenso muss eine Meldung ans Jugendgericht gemacht werden, dass ihre minderjährige Kinder im Frauenhaus aufgenommen wurden.
- Nach vorherigem Einverständnis der Frau bzw. Nach ihrer Information können auf Anfrage der öffentlichen Körperschaften (z.B. Gericht) Berichte geschrieben und den zuständigen Stellen zugeschickt werden.)
- Frauen und Kinder erhalten keine Form von Therapie.

#### **Kostenbeteiligung und Aufenthaltsbegrenzung:**

##### Tarif:

- Der Aufenthalt im Frauenhaus ist im ersten Monat kostenfrei. Für die folgenden Monate muss die Frau einen Beitrag zahlen, der im Verhältnis zu ihrem Einkommen steht. Die Berechnung erfolgt beim Sozialdienst.

##### Kaution:

- 120,00 Euro (laut Hausordnung) pro Famili.

##### Aufenthaltsdauer:

- Die Aufenthaltsdauer in der Wohnstruktur darf normalerweise die Zeit von 6 Monaten nicht überschreiten, außer eventuelle Verlängerungen, die vom Mitarbeiterinnenteam festgelegt und bewilligt werden aufgrund besonderer Bedingungen jeweils das einzelne Projekt betreffend.

##### Fälle von Auszügen:

- Die freie Lebensgestaltung einer jeden Frau, die Gast im Frauenhaus ist, soll gewahrt bleiben, vorausgesetzt, es beeinträchtigt nicht das normale Leben der Gemeinschaft wird beeinträchtigt.
- Auszüge von Frauen und ihren Kindern durch Teambeschluss wegen ein- oder mehrmaliger Nichteinhaltung der Verpflichtung zum Schutz der Anonymität und der Geheimhaltung der Struktur von Seiten der Frau oder ihrer Kinder bzw. wiederholte Nichtbeachtung der Hausordnung.
- Die Frau hat zu jedem Zeitpunkt das Recht freiwillig aus dem Frauenhaus auszuziehen.

#### **Welche Dienste bietet das Frauenhaus den dort wohnenden Frauen?**

##### Zeitlich begrenzte Wohnmöglichkeit (Unterkunft und Verpflegung):

- Geplante Aufnahme oder Notaufnahme
- Unterbringung in einer Wohnung, ausgestattet mit Möbeln und Geräten für die Alltagsorganisation, für jede Frau und ihre Kinder.

- Gemeinschaftsräume und Gemeinschaftsgarten für alle Frauen im Haus
- Das Verpflegungsgeld wird alljährlich mit Beschluss der Landesregierung festgelegt, ein fixer Betrag für jede Frau zum Einkauf von Lebensmitteln
- Bei der Aufnahme werden der Frau die nötigsten Dinge zur Verfügung gestellt, falls es notwendig ist

Qualifizierte Unterstützung von Seiten des ausschließlich weiblichen, zweisprachigen (deutsch, italienisch) Personals:

- Professionelle, individuelle psychosoziale Beratung durch die Mitarbeiterinnen
  - Soziale Unterstützung
  - Kriseninterventionen
  - Regelmäßige Einzelgespräche im Rahmen eines individuellen Projektes zum Ausstieg aus der Gewaltsituation und zum Wiedererlangen voller Autonomie
  - Unterstützung und Begleitung in der Rolle als Mutter und Hilfe beim Aufbau eines geeigneten Gespräches mit den Kindern angesichts der Gewaltsituation
  - Eine Bezugsmitarbeiterin für jede Frau
  - Gruppenaktivitäten (Versammlungen, Feste u.a.) welche alle im Haus wohnenden Frauen und ihre Kinder einbeziehen
- Unterstützung und Begleitung im Zusammenleben, in der Eigenorganisation, in der Einhaltung der Hausordnung der Wohnstruktur

Weitere Dienste:

- Im Einvernehmen mit der Frau Zusammenarbeit mit den Sozial- und Gesundheitsdiensten (Sozialdienst, Krankenhaus, Hausärzte, Kinderärzte, Beratungsstellen, Arbeitsamt usw.), die vor Ort vorhanden sind
- Auf Anfrage der Frau Kontakt zu den Ordnungskräften um gesetzlich vorgesehene Maßnahmen zum Schutz in die Wege zu leiten
- Professionelle Rechtsberatung durch Expertinnen mit der geeigneten Ausbildung im Bereich geschlechtsspezifische Gewalt und eventuelle Zusammenarbeit mit dem eigenen Rechtsbeistand der Frau

Schutz und Sicherheit innerhalb der Wohnstruktur:

- In der Wohnstruktur leistet mindestens eine qualifizierte Mitarbeiterin durchgehend Dienst
- Der Zutritt zur Wohnstruktur ist nur den dort wohnenden Frauen und ihren Kindern gestattet, den Mitarbeiterinnen des Dienstes, dem ärztlichen Personal und anderen Personen, die dazu von den Mitarbeiterinnen autorisiert werden.
- Ein solidarisches Ambiente, ansehnlich und sicher, entsprechend den Bestimmungen für Hygiene, Brandschutz und Barrierefreiheit
- Die Adresse der Wohnstruktur ist geheim
- Nachtdienst
- Telefonische Erreichbarkeit einer Mitarbeiterin über die Grüne Nummer 800-014008 rund um die Uhr an allen Tagen des Jahres für Auskünfte, Beratungen und Unterstützung in Krisensituationen

Vertraulichkeit und Anonymität:

- Informationen, die Frauen betreffen, welche in der Wohnstruktur wohnen werden nicht an Privatpersonen oder Dienste weitergegeben außer bei Mitteilungen an zuständige Gerichtsbehörden oder Sozialdienste
- Begleitung der Frau und ihrer Kinder nach ihrem Auszug aus der Wohnstruktur, auch in Vernetzung mit anderen Diensten
- Auf Anfrage erhält die Frau einen schriftlichen Bericht betreffend der erhaltenen Dienstleistungen

**Was bietet das Frauenhaus den dort wohnenden minderjährigen Kindern?**

Unterkunft und Verpflegung

- Geplante oder Notaufnahme in der Wohnstruktur
- Wenn es notwendig ist, Erstverpflegung mit den nötigsten Sachen bei der Aufnahme

- Unterbringung in der Wohnung der Mutter
- Verpflegungsgeld in der Höhe des täglichen Fixbetrages, der alljährlich mit Beschluss der Landesregierung festgelegt wird
- Zur Verfügung stellen von Räumen, die geeignet sind zum Spielen gemeinsam mit anderen Kindern und für die Mütter mit ihren Kindern

Unterstützung durch qualifiziertes, ausschließlich weibliches Personal:

- Regelmäßige psycho-sozio-pädagogische Begleitung durch mindestens eine professionelle, qualifizierte Mitarbeiterin durch individuelle Arbeit, Gruppenarbeit, spezielle Mütterarbeit in geeigneten Räumen auch in Zusammenarbeit mit anderen spezialisierten psychosozialen Diensten
- Aktives Anhören der Bedürfnisse, der Emotionen, der Widerstände und innerer Erlebnisse der Kinder um ihnen Erleichterung und Hilfe zu bieten in der Verarbeitung des Erlebten um das psychophysische Wohlbefinden zu stabilisieren und zu verbessern und die Beziehung zur Mutter zu unterstützen

Schutz und Sicherheit in der Wohnstruktur:

- In der Wohnstruktur leistet mindestens qualifizierte Mitarbeiterin durchgehend Dienst und nach Bedarf ist die Anwesenheit mindestens eine Mitarbeiterin, die für die Arbeit mit den Kindern spezialisiert ist, garantiert
- Der Zutritt zur Wohnstruktur ist nur den dort wohnenden Frauen gestattet, sowie deren Kindern und den Mitarbeiterinnen des Dienstes, medizinischem Personal und anderen Personen, die von den Mitarbeiterinnen dazu autorisiert wurden
- Ein solidarisches Ambiente, ansehnlich und sicher, entsprechend den Bestimmungen im Bereich Hygiene, Brandschutz und Barrierefreiheit
- Die Adresse der Wohnstruktur ist geheim
- Nachtdienst
- Telefonische Erreichbarkeit einer professionellen Mitarbeiterin über die Grüne Nummer 800-014008 erreichbar rund um die Uhr, täglich das ganze Jahr über für Auskünfte, Beratungen und Unterstützung in Krisensituationen
- Beachtung der gerichtlichen Anordnungen insbesondere die, welche das recht der väterlichen Besuche betreffen
- Unterstützung nach dem Auszug aus der Wohnstruktur

### **Verpflichtungen und Garantien: Die Tabelle der vom Frauenhausdienst garantierten Qualitätsstandards**

Der Verein "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" garantiert den KlientInnen genaue Qualitäts- und Quantitätsstandards der angebotenen Dienste.

Die folgende Tabelle ist die Tabelle der für den Frauenhausdienst garantierten Qualitätsstandards in der man im Speziellen die für die Wohnstruktur des Frauenhauses garantierten Qualitätsniveaus ablesen kann.

**ACHTUNG:** Alle Qualitäts- und Quantitätsstandards, die vom Dienstvertrag oder vom Lastenheft betreffend den Frauenhausdienst vorgesehen sind, sind interierender Bestandteil dieser Qualitätscharta.

Die objektiven und messbaren in der Tabelle angeführten Parameter gestatten den KlientInnen des Frauenhausdienstes zu überprüfen, ob die effektiv angebotenen Dienstleistungen der zugesagten garantierten Qualität entsprechen.

**WAS TUN; WENN DIE GARANTIERTEN QUALITÄTSSTANDARDS NICHT BERÜCKSICHTIGT WURDEN?**  
 Wenn einer oder mehrere Dienste, die in der Tabelle der garantierten Qualitätsstandards für den Dienst Beratungsstelle gegen Gewalt aufscheinen nicht erbracht wurden (fehlende Bereitstellung eines garantierten Dienstes) oder in einer minderen Qualität erbracht wurden (fehlende Berücksichtigung des garantierten Qualitätsstandards für den Dienst), hat man Anrecht auf eine Entschädigung in der Höhe von 50 Euro pro nicht zufriedenstellend erbrachtem Dienst.

Hier wird auf den Paragraphen "SCHUTZ DER KLIENTIN/ DES KLIENTEN IM FALL VON NICHT FUNKTIONIERENDEM DIENST" verwiesen.



Qualitätsfaktor	Indikator	Qualitätsstandard	Entschädigung
Dienstleistung	Anwesenheit des Personals im Tag- und Nachtdienst	Anwesenheit des Personals 24h24	Ja
Zugang zum Beratungsdienst		Auf Anfrage der Frau	Ja
Zugang zur Wohnstruktur Frauenhaus	Zugang zur Wohnstruktur	Rund um die Uhr	Ja
Aufenthalt in der Wohnstruktur Frauenhaus	Höchstdauer des Aufenthaltes	6 Monate	Ja
Anzahl der in der Wohnstruktur Frauenhaus aufgenommenen Frauen	Höchstzahl an Klientinnen	10 Frauen	Ja
			Ja
Dienst auf deutsch und italienisch	Zweisprachiges Personal	Deutsche und italienische Sprache	Ja
Vertraulichkeit	Schutz der Frau, ihrer Anonymität und der privacy	Während und auch nach dem Zeitraum ihrer Begleitung	Ja
Antworten auf schriftliche Anträge der Klientin/ des Klienten	Höchstzeit für die Beantwortung	Innerhalb von 15 Tagen nach Erhalt des Antrages	Ja
Außergerichtliche Streitbeilegung	Veranlassung des Versuchs der Streitbeilegung	20 Tage nach der Anfrage um Beilegung	Ja

## **DIE PARTIZIPATION DER KLIENTINNEN: VORSCHLÄGE UND ANMERKUNGEN**

Die KlientInnen des Gewaltschutzzentrums und des Frauenhauses können zur Verbesserung der Dienstleistungen des Vereins „Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus“ beitragen, indem sie Anmerkungen, Vorschläge, Anfragen, Mitteilungen und Beobachtungen in Bezug auf die Zufriedenheit formulieren.

### **VORGEHENSWEISE:**

- Formulieren eines schriftlichen Vorschlags (oder einer Anfrage, einer Anmerkung, einer Beobachtung oder einer Mitteilung).
- Falls erwünscht und zur Erleichterung, kann das Formular für die „Vorschläge/Anmerkungen“ (siehe Anhang A der vorliegenden Qualitätscharta) verwendet werden, welches entweder direkt bei den beiden Strukturen Beratungsstelle gegen Gewalt an Frauen oder Frauenhaus erhältlich ist, oder unter der Webseite [www.frauengegengewalt.org](http://www.frauengegengewalt.org) heruntergeladen werden kann.

Sobald der Vorschlag (oder die Anfrage, die Anmerkung, die Beobachtung oder die Mitteilung) geschrieben ist, kann unter folgenden Optionen gewählt werden, und zwar:

- Kann der Vorschlag (oder die Anfrage, die Anmerkung, die Beobachtung oder die Mitteilung) an folgende Email Adresse geschickt werden: [info@donnecontrolaviolenza.org](mailto:info@donnecontrolaviolenza.org)

Oder

- Persönlich im Sitz des Vereins in der Freiheitsstraße 184/A, Merano 39012 (BZ) in das vorgesehene Postfach „Anmerkungen/Vorschläge und Beschwerden“ eingeworfen oder an dieselbe Adresse per Post zugeschickt werden.

### **ACHTUNG:**

Alle drei Monate informiert der Verein „Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus“ die Verbraucherschutzzentrale mittels Email (an die Adresse [info@consumatori.it](mailto:info@consumatori.it)) über jeden Vorschlag, der von den KlientInnen formuliert wurde.

## VERBRAUCHER:INNENSCHUTZ:

### DIE BESCHWERDEN

Die KlientInnen der Beratungsstelle gegen Gewalt an Frauen und des Frauenhauses, können, im Falle einer Unzufriedenheit wie der Verein "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" die Beziehungen zu den KlientInnen und bestimmte Aktionen handhabt, oder wenn sie Beschwerde in Bezug einer mangelnden Durchführung oder einer Nichteinhaltung der Qualitätsstandards der Dienstleistungen welche mittels dieser vorliegenden Qualitätscharta garantiert werden sollten und welche vom Dienstvertrag und Leistungshefts vorgesehen sind, Beschwerde einreichen, zum Zweck eine finanzielle Entschädigung von Euro 50 für jeden Standard zu erhalten, welche in der Tabelle der Qualitätsstandards nicht respektiert wurde.

### VORGEHENSWEISE:

- Schriftliche Beschwerde einreichen, in dem jedes Element angegeben werden soll, um das Problem zu identifizieren, für welches Beschwerde eingereicht wird. Falls erwünscht und zur Erleichterung, kann das Formular für die "Beschwerden" verwendet werden (Siehe Anhang B der vorliegenden Qualitätscharta oder erhältlich bei den Strukturen Beratungsstelle gegen Gewalt an Frauen und Frauenhaus oder auf der Internetseite [www.frauengegengewalt.org](http://www.frauengegengewalt.org))
- Ist die Beschwerde schriftlich formuliert, kann unter folgenden Optionen gewählt werden:

Die Beschwerde kann an folgende Email-Adresse geschickt werden: [info@donnecontrolaviolenza.org](mailto:info@donnecontrolaviolenza.org)

oder

direkt am Sitz des Gewaltschutzzentrums in der Freiheitsstraße 184/A abgegeben und in das Postfach für "Anmerkungen/Vorschläge und Beschwerden" eingeworfen werden.

oder

per Post an das Gewaltschutzzentrum Freiheitsstraße 184/A 39012 Meran (BZ) geschickt werden.

### WAS PASSIERT SOBALD DIE BESCHWERDE GESCHRIEBEN UND VERSCHICKT/ABGEGEBEN WURDE?

Innerhalb von 15 TAGEN ab Erhalt der Beschwerde wird eine SCHRIFTLICHE ANTWORT formuliert  
Oder

Innerhalb von 15 TAGEN ab Erhalt der Beschwerde wird eine EMAIL VERSANDT; falls eine Mail versandt wurde, oder ein Brief per Hand oder per Post abgegeben, welche die Gründe für eine Verlängerung des Termins zur Beantwortung des Antrages beinhalten .

#### ACHTUNG:

Alle 3 Monate informiert der Verein "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" die Verbraucherschutzzentrale mittels Email (an die Adresse [info@consumatori.it](mailto:info@consumatori.it)) über jede Beschwerde welche von den Klientinnen eingereicht wurde.

### WELCHE ANTWORTEN KANN ICH AUF MEINE BESCHWERDE ERHALTEN?

- Fall 1: eine für die/den KlientIn günstige Antwort  
Der Verein „Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus“ überprüft die Beschwerde, erkennt den Sachverhalt an und zahlt zur Entschädigung des/der Klientin die Summe von Euro 50,00 für jeden nicht eingehaltenen Parameter der Qualitätsstandards.
- Fall 2: Caso 2: KEINE positive Antwort für die/den KlientIn:  
Der Verein „Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus“ überprüft die Beschwerde, erkennt NICHT den Sachverhalt an und zahlt keine Entschädigung an den/die Klientin  
In diesem Fall kann der/die KlientIn Anfrage um außergerichtliche Schlichtung ansuchen. Es wird auf den Paragraphen "die außergerichtliche Beilegung von Rechtsstreitigkeiten" hingewiesen.

## DIE AUSSERGERICHTLICHE BEILEGUNG VON RECHTSSTREITIGKEITEN

Wenn der/die KlientInn nicht mit der Antwort auf die Beschwerde zufrieden ist (im gesamten oder nur zum Teil), so kann KOSTENLOS die Anfrage um Schlichtung angefragt werden, damit die Gründe der Beschwerde, zumindest auch nur zum Teil, anerkannt wird.

### VORGEHENSWEISE:

- Ausfüllen des Formulars "Anfrage um Schlichtung" (siehe Anlage C der vorliegenden Qualitätscharta, oder erhältlich bei den Strukturen Beratungsstelle gegen Gewalt an Frauen und Frauenhaus oder auf der Internetseite [www.frauengegengewalt.org](http://www.frauengegengewalt.org)).

Dann versenden an die Email-Adresse [info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it)

oder

Abgabe derselben direkt beim Sitz der Verbraucherzentrale, Zwölfmalgreinerstraße, Nr. 2, 39100 Bozen

oder

zusenden per Post an die Adresse der Verbraucherzentrale, Zwölfmalgreinerstraße, Nr. 2, 39100 Bozen

### WAS PASSIERT DANN?

Das Schlichtungsverfahren gilt bei Eingang des Schlichtungsantrags als eröffnet. Die Dokumente und Daten sind als vertrauliche Informationen zu behandeln.

Nach Erhalt des Antrags ist die Schlichtungskommission (zusammengesetzt aus einer vom Verein und einem/einer von der Verbraucherzentrale genannten VertreterIn) verpflichtet, den Versuch der Schlichtung des Streitfalls innerhalb von 20 Tagen in die Wege zu leiten.

Bis zum Abschluss des Schlichtungsverfahrens werden die Verjährungsfristen ausgesetzt.

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

### MÖGLICHE ERGEBNISSE:

1) Der Schlichtungsversuch wird positiv abgeschlossen

(es wird eine Abmachung zwischen KlientIn und des Vereins "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" gefunden)

Nach Abschluss des Verfahrens und nach Zustimmung der KlientInnen zum Schlichtungsvorschlag verfassen und unterzeichnen die Kommissionsmitglieder ein Schlichtungsprotokoll, das die Rechtskraft einer vertraglichen Abmachung hat, die Parteien verpflichten sich, es vollständig anzunehmen.

**ACHTUNG:** in diesem Fall gilt der Streitfall als endgültig gelöst, mit dem daraus folgenden Verzicht auf jedes diesbezügliche Recht und Vorgehen. Die Abmachung ist unmittelbar nach Kenntnisnahme zwischen den Parteien verbindlich und diese erkennen im Inhalt der Schlichtung den Ausdruck ihres übereinstimmenden vertraglichen Willens an.

2) der Schlichtungsversuch scheitert.

(Es wird KEINE Abmachung zwischen KlientIn und Verein "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus")

Die Kommissionsmitglieder bestätigen dies und unterzeichnen nach Abschluss des Verfahrens ein Protokoll über das Nichtzustandekommen der Einigung, welches der KlientIn zugesandt wird. Die Parteien können sich dann an die ordentliche Gerichtsbarkeit wenden.

## WICHTIGE KONTAKTE

- Beratungsstelle gegen Gewalt an Frauen

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

Telefon 0473-222335	Während der Öffnungszeiten der Beratungsstelle gegen Gewalt an Frauen
Kostenlose Notrufnummer 800-014008	Immer erreichbar, 24 Stunden am Tag, jeden Tag im Jahr, Sonntage und Feiertage inklusive
Email-Adresse (e-mail)	<a href="mailto:info@donnecontrolaviolenza.org">info@donnecontrolaviolenza.org</a>

- Frauenhaus  
Mit geheimer Adresse  
Kostenlose Notrufnummer 800-014008 24h24.
- Kostenlose Notrufnummer der Sicherheitskräfte (Polizei, Carabinieri): 112
- Kostenlose Notrufnummer für Krankenhaus: 112
- Verbraucherzentrale für eventuelle Centro Tutela Consumatori Utenti per eventuali disservizi  
Via Dodiciville 2  
39100 Bolzano  
Tel. 0471 975597  
Fax 0471 979914

[info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it)

## ANHÄNGE

- A) Formular für Vorschläge/Anmerkungen
- B) Formular für Reklamationen
- C) Schlichtungsantrag

**FORMULAR FÜR VORSCHLÄGE/ANMERKUNGEN**

An  
Donne contro la violenza  
Frauen gegen Gewalt ONLUS  
Freiheitsstraße 184/A  
39012 MERAN

Tel. 0473-222335  
Fax 0473-222140

e-mail:  
info@donnecontrolaviolenza.org

Das vorliegende Formular kann für Verbesserungsvorschläge verwendet werden. Um eine Antwort zu erhalten muss auch der Teil zu den persönlichen Daten ausgefüllt werden.

<b>Was ist das Problem/Ihre Idee?</b>
<b>Lösungs- oder Verbesserungsvorschlag</b>

Vor- und Zuname.....

Straße.....Postleitzahl und Ort.....

Tel.....und/oder Mail .....

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

**INFORMATION IN BEZUG AUF DIE VERARBEITUNG DER PERSÖNLICHEN DATEN**

Im Sinne des Datenschutzes und der Verarbeitung der persönlichen Daten (D.Lgs. 196/203) und in bezug auf die Verordnung des Europäischen Parlamentes und des Europarates (2016/679) informieren wir Sie darüber, dass Ihre Daten nur zum Zweck der Beantwortung Ihres Vorschlages verwendet werden.

**FORMULAR FÜR REKLAMATIONEN**

An  
Donne contro la violenza  
Frauen gegen Gewalt ONLUS  
Freiheitsstraße 184/A  
39012 MERAN

Tel. 0473-222335  
Fax 0473-222140

e-mail:  
info@donnecontrolaviolenza.org

Ort und Datum.....

**Reklamation**

Die/der unterfertigte .....,  
geboren in .....am.....und wohnhaft  
in.....Straße/Platz..... reicht

diese Reklamation aus folgenden Gründen ein:

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

..... (Beschreibung  
des Sachverhalts und des zeitlichen Ablaufs, wenn möglich mit Angabe der betroffenen Dienste und  
des beteiligten Personals)

Aufgrund des oben Dargelegten ersucht der/die Unterfertigte:

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

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

Mit freundlichen Grüßen

.....  
Unterschrift

Anlagen:  
..... (die Gesamtzahl der etwaigen Anlagen angeben)

**INFORMATION IN BEZUG AUF DIE VERARBEITUNG DER PERSÖNLICHEN DATEN**

Im Sinne des Datenschutzes und der Verarbeitung der persönlichen Daten (D.Lgs. 196/2003) und in bezug auf  
die Verordnung des Europäischen Parlamentes und des Europarates (2016/679) informieren wir Sie darüber,  
dass Ihre Daten nur zum Zweck der Beantwortung Ihrer Reklamation verwendet werden.

Anhang C

Schlichtungsantrag

Die/der unterfertigte .....
geboren in ..... am..... und wohnhaft
in.....Straße/Platz.....
Telefonnummer/Email.....

\*\*\*\*\*

Nach Einreichen der Beschwerde am ..... (die eingereichte Beschwerde beilegen), nachdem er/sie vom Verein „Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt ONLUS“ die beigelegte Antwort erhalten hat und mit dieser Antwort aus folgenden Gründen nicht zufrieden ist:

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

Beziehungsweise

nachdem er/sie nach ....Tagen seit Einreichung der beigelegten Beschwerde keine Antwort darauf erhalten hat und nachdem er/sie sich jedenfalls nicht an das Gericht gewendet und keine Aufträge im Zusammenhang mit dem Gegenstand des Schlichtungsversuchs an Dritte vergeben hat, ersucht er/sie um einen Schlichtungsversuch mittels des beigelegten und von ihm/ihr akzeptierten Verfahrens, das von der zwischen der Verbraucherzentrale Südtirol (VZS) und dem Verein „Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt ONLUS“ abgeschlossenen Qualitätscharta vorgesehen ist, um den oben beschriebenen Streitfall durch Vergleich beizulegen.

Er/sie akzeptiert die Zusammensetzung der Schlichtungskommission, die aus dem/der VertreterIn des Vereins „Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt ONLUS“und dem/der VertreterIn der VZS zusammengesetzt ist und der er/sie ein umfassendes Mandat zur Beilegung des oben genannten Streitfalls erteilt.

Er/sie ermächtigt gemäß Legislativdekret vom 30. Juni 2003 Nr. 196 die Schlichtungskommission zum Zugang zu allen Dokumenten und zur Einsicht in seinem/ihren Namen in die personenbezogenen Daten, auch die vertraulichen, die den Schlichtungsversuch betreffen.

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

.....
.....

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

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

Es werden folgende Dokumente beigelegt

.....