

# CHARTA DER DIENSTLEISTUNGEN

## Gebietsübergreifende Sozialdienstleistung für Flüchtlinge Humanitäre Hilfe am Brenner



Brennero (BZ)  
Bahnhof  
St. Valentin Straße 18

Eine Dienstleistung des temporären Zusammenschlusses des Vereins Volontarius ODV, Caritas Diözese Bozen-Brixen und der Sozialgenossenschaft River Equipe im Auftrag der Bezirksgemeinschaft Wipptal



**Caritas** 

Diocesi Bolzano-Bressanone  
Diözese Bozen-Brixen  
Dioceza Balsan-Porsena



Volontarius ODV 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](http://www.gruppovolontarius.it)

Codice Fiscale · Steuer Nummer 94067470214 | Conto Corrente Postale · Post Konto 12109393

Cassa di Risparmio di Bolzano · Sparkasse Bozen | IBAN: IT 73 N080 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 8061 0000 0076 679 | BIC: BCITITMM

## Inhaltsverzeichnis

1. EINFÜHRUNG .....	1
1.1 Was ist die Charta der Dienstleistungen? .....	1
1.2 Wo befindet sich die Charta der Dienstleistungen? .....	1
1.3 Wer wir sind .....	1
1.4 Mission des Betreibers .....	2
1.4 Mission der Dienstleistung .....	2
1.5 Wesentliche Prinzipien der Dienstleistung .....	2
1.6 Ziele der Dienstleistung .....	3
1.7 Auftraggebende Körperschaft der Dienstleistung .....	4
2. ANGEBOTENE DIENSTLEISTUNGEN .....	5
2.1 Erfüllungsort und Uhrzeiten der Dienstleistung .....	5
2.2 An wen richtet sich die Dienstleistung? .....	5
2.4 Was beinhaltet die Dienstleistung? .....	5
3. GEWÄHRLEISTETE QUALITÄTSSTANDARDS .....	6
4. ANHÖRUNG UND SCHUTZ DER NUTZER .....	8
4.1 Hinweise und Vorschläge .....	8
4.2 Beschwerden .....	8
4.3 Außergerichtliche Streitbeilegung von Streitigkeiten .....	8
5. WICHTIGE KONTAKTE .....	9
6. ANLAGEN .....	11
6.1 Formular für Hinweise und Beschwerden .....	11
6.2 Schlichtungsantrag .....	12

## 1. EINFÜHRUNG

### 1.1 Was ist die Charta der Dienstleistungen?

Die Charta der Dienstleistungen ist das Dokument, mit dem eine Einrichtung als Betreiber öffentlicher Dienstleistungen bestimmte Verpflichtungen gegenüber den Nutzern bezüglich angebotener Dienstleistungen, Erbringungsmodalitäten, Zugangskriterien und Qualitätsstandards übernimmt und über vorgesehene Schutzmodalitäten informiert.

Die Charta der Dienstleistungen der Dienstleistung Humanitäre Hilfe am Brenner stellt somit ein wichtiges Instrument für die Nutzer der Einrichtung dar, da:

- es die angebotenen Dienstleistungen beschreibt;
- die Qualitätsstandards der Dienstleistungen, auf welche die Nutzer ein Recht haben, vorgibt und garantiert;
- Formen der Beteiligung und des Schutzes der Nutzer vorsieht, die durch das „Formular für Hinweise und Beschwerden“ Hinweise, Vorschläge, Wünsche, Beobachtungen, Mitteilungen und Beschwerden zur qualitativen Verbesserung der Dienstleistung.

### 1.2 Wo befindet sich die Charta der Dienstleistungen?

Die Charta der Dienstleistungen der gebietsübergreifenden Sozialdienstleistung für Flüchtlinge – Humanitäre Hilfe am Brenner befindet sich:

- auf der Internetseite [www.gruppovolontarius.it](http://www.gruppovolontarius.it) unter der Sektion „Unsere Projekte“: <https://gruppovolontarius.it/projects/assistenza-umanitaria-al-brennero.html>;
- auf der Internetseite [www.caritas.bz.it](http://www.caritas.bz.it) unter der Sektion „Hilfe & Beratung“: <https://www.caritas.bz.it/it/aiuto-consulenza/profughi-e-migranti/srv/service/detail/assistenza-umanitaria-al-brennero.html>;
- direkt innerhalb der Struktur: am Schwarzen Brett und auf Anfrage einer Kopie in italienischer oder deutscher Sprache.

### 1.3 Wer wir sind

Der Verein Volontarius ODV, die Caritas Diözese Bozen-Brixen und die Sozialgenossenschaft River Equipe betreiben vom 1.6.2022 bis zum 31.12.2023, vorbehaltlich der Verlängerung um ein weiteres Jahr, im Auftrag der Bezirksgemeinschaft Wipptal die gebietsübergreifende Sozialdienstleistung für Flüchtlinge – Humanitäre Hilfe am Brenner.

Volontarius ODV, Mitglied der Gruppe Volontarius, ist eine gemeinnützige, ehrenamtliche Organisation, die 1999 in Bozen gegründet wurde. Der Verein gründet seine institutionelle und vereinsbezogene Tätigkeit auf den verfassungsmäßigen Prinzipien der Demokratie, des sozialen Engagements und den ehrenamtlichen Tätigkeiten. Dank eines starken Netzwerks operiert der Verein, um die Personen zu unterstützen, die sich aus verschiedenen Gründen am Rande der Gesellschaft befinden. Der Verein leistet nicht nur Hilfe, sondern auch Unterstützung zur persönlichen Entwicklung und dabei, die menschliche Würde zu bewahren.

River Equipe, ein Mitglied der Gruppe Volontarius, entstand 2000 in Bozen und seine Geschichte ist eng mit der des Vereins Volontarius ODV verbunden, mit dem die Genossenschaft den Weg der Entwicklung und des Bewusstseins für die Bedürfnisse der vulnerablen Gruppen des Gebiets Südtirol teilt. River Equipe verfolgt das

allgemeine Interesse der Gemeinschaft zur menschlichen Förderung und sozialen Integration der Bürger durch die Verwaltung von sozialen, sanitären, kulturellen und bildungspolitischen Dienstleistungen.

Die Caritas Diözese Bozen-Brixen ist eine der beiden Stiftungen, denen sich die Caritas Diocesana (ein Büro der Diözese Bozen-Brixen) bedient. Durch die Stiftungen führt die Caritas ihren Auftrag aus und versucht, Situationen der Armut zu ermitteln und Solidarität in Gesellschaft und Kirche zu fördern und wertzuschätzen. Dabei werden kulturelle Änderungen und gesellschaftliche Entwicklungen aufmerksam beobachtet und auf die gesellschaftliche Verantwortung eines Jeden hingewiesen.

Das die Dienstleistung erbringende Team besteht aus Frauen und Männern verschiedener Berufsgruppen, mit mehrjähriger Erfahrung und spezifischer Kompetenz im Bereich Migration.

### **1.4 Mission des Betreibers**

Der Verein Volontarius ODV operiert im Bereich der Solidarität zur Garantie der Verteidigung der Rechte und Würde von Menschen, die sich in Schwierigkeiten befinden. Dies erreicht er durch die Wertschätzung und Förderung der Kultur der Freiwilligentätigkeit, ohne Unterscheidung zwischen Kultur, Rasse oder Religion. Der Verein bietet dort, wo es erforderlich ist, Assistenz, Gehör und Begleitung, unter Beachtung der persönlichen Entscheidungen eines Jeden und den Erfordernissen der Staatsangehörigkeit, Er begünstigt Netzwerke durch Unterstützung und Aktivierung interessierter Quellen des Gebiets und Förderung der Erziehung zu Solidarität und aktiver Staatsbürgerschaft.

Mit der Vision, dass Jeder, unabhängig von Herkunft, persönlicher Geschichte und sozialer Kondition wertgeschätzt werden kann und muss, zeigt sich die Mission von River Equipe in der Förderung und Verteidigung der Rechte der Schwächsten. River Equipe bestärkt sie darin, ihr Leben selbst in die Hand zu nehmen, aktiv und durch personalisierte Unterstützung und Assistenz. Diese Vorgehensweise basiert auf der Beachtung der Würde eines Jeden, trotz Beeinträchtigung oder starkem Risiko der sozialen Ausgrenzung.

Die Caritas begleitet und unterstützt Personen, die schwierige Lebenssituationen bewältigen müssen. Durch spezialisierte Dienstleistungen ist sie Anlaufstelle für Menschen, die Rat und Hilfe suchen und unterstützt sie in Krisensituationen. Die Caritas hilft dabei, Lebenssituationen zu verbessern und Rechte geltend zu machen. Sie fördert die Beteiligung der Bürger und den Einsatz aller, um denjenigen zu helfen, die sich in Schwierigkeiten befinden. Sie schafft Gelegenheiten gegenseitigen Bewusstseins, fördert die Begegnung zwischen Kulturen und Traditionen und das Wachstum von Gemeinschaftsnetzen durch die Beteiligung an Initiativen in Kollaboration mit anderen Organisationen des Gebiets und öffentlichen Institutionen.

### **1.4 Mission der Dienstleistung**

Die Mission der Dienstleistung konkretisiert sich in der Leistung von humanitärer Hilfe und Schutz von Migranten, Flüchtlingen und potenziellen Asylbewerbern, die sich im Transit am Bahnhof Brenner und in der Transitstruktur in der St.Valentin Straße 18 befinden und von passiv an den Grenzen gemäß bilateraler Vereinbarungen aufgenommenen Personen, mittels geeignetem Personal. Die Dienstleistung wird von drei Partnerkörperschaften auf der Grundlage der folgenden Prinzipien betrieben.

### **1.5 Wesentliche Prinzipien der Dienstleistung**

#### **Gleichheit und Unparteilichkeit**

Unter Beachtung der Prinzipien der Gleichheit, Diskriminationsvermeidung und Behandlungsgleichheit, verpflichtet sich das Team der Dienstleistung zur Leistung einer unparteiischen und gleichen Behandlung aller Personen, unter spezieller Beachtung der vulnerabelsten Personen.

### **Kontinuität**

Die Dienstleistung versteht sich als an 365 Tagen im Jahr geöffnet und betrieben, um den kontinuierlichen und regelmäßigen Ablauf der Aktivität zu gewährleisten.

### **Beteiligung**

Jeder Nutzer hat das Recht, Beobachtungen und Vorschlägen zur Verbesserung der Qualität der Dienstleistungen einzureichen und das Recht, sich über Missstände durch Einreichung von Beschwerde und Beantragung von Entschädigung zu beschweren.

### **Effizienz und Wirksamkeit**

Das Team verfolgt das Ziel der kontinuierlichen Verbesserung der Effizienz und Wirksamkeit der angebotenen Dienstleistungen.

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

Alle Nutzer haben das Recht auf Kenntnis der umgesetzten Aktivitäten und angebotenen Dienstleistungen. Sie sind informiert über Vorliegen und Funktion der Hausordnung und der Charta der Dienstleistungen und über die Modalitäten zur Einreichung von Beschwerden oder Anträgen auf außergerichtliche Streitbeilegung. Die Hausordnung und die Charta der Dienstleistungen sind stets konsultierbar und angeschlagen auf dem Schwarzen Brett innerhalb der Struktur.

### **Vertraulichkeit**

Die personenbezogenen Angaben, Dokumente und alle Informationen, die die Nutzer der Dienstleistung betreffen, werden unter Beachtung der diesbezüglich gültigen nationalen Rechtsvorschriften und Verordnungen der Europäischen Union verarbeitet. Jeder Nutzer hat das Recht auf Zugang zu den ihn betreffenden Dokumenten.

### **Höflichkeit – Kommunikation und Mehrsprachigkeit**

Das Team der Dienstleistung verpflichtet sich zur Wahrung der Höflichkeit gegenüber den Nutzern und legt höchste Aufmerksamkeit auf die Verwendung einer einfachen und verständlichen Sprache und Garantie der Dienstleistung auf Italienisch, Deutsch und den wesentlichen Fremdsprachen der Gäste. Besteht diesbezüglicher Bedarf, ist die Unterstützung durch einen Sprachmittler gewährleistet.

#### **1.6 Ziele der Dienstleistung**

Zweck des Betriebs der Dienstleistung ist die Umsetzung der folgenden Ziele:

- Materielle Assistenz für im Transit befindliche Migranten;
- Beachtung und Ermittlung persönlicher Bedürfnisse der sich im Transit befindenden Migranten;
- Schutz der sich im Transit befindenden Personen, mit besonderer Beachtung vulnerabler Kategorien (gemäß gesetzvertretendem Dekret 142/2015);
- Beratung, rechtliche Orientierung, Orientierung im Bereich der Dienstleistungen des Gebiets;
- Temporäre Aufnahme;
- Konstante Überwachung des Transits von Norden nach Süden und von Süden nach Norden;
- Kollaboration mit den Ordnungskräften am Brenner und der Bezirksgemeinschaft Wipptal.

### **1.7 Auftraggebende Körperschaft der Dienstleistung**

Die auftraggebende Körperschaft der Dienstleistung ist die Bezirksgemeinschaft Wipptal.



## 2. ANGEBOTENE DIENSTLEISTUNGEN

### 2.1 Erfüllungsort und Uhrzeiten der Dienstleistung

Wo sie sich befindet:	Transitstruktur in der St. Valentin Straße 18 Bahnhof Brenner
Wann sie offen und erreichbar ist:	Die Dienstleistung ist täglich 24 Stunden lang an 365 Tagen im Jahr offen und immer erreichbar (siehe Absatz „Wichtige Kontakte“). Die Struktur ist für die Nutzer jeden Tag im Jahr von 07.00 bis 23.00 geöffnet.

### 2.2 An wen richtet sich die Dienstleistung?

Die Dienstleistung der humanitären Hilfe richtet sich an Migranten, Flüchtlinge und potenzielle Asylbewerber, die sich im Transit am Bahnhof Brenner und in der Transitstruktur befinden. Sie richtet sich zudem an passiv an den Grenzen gemäß bilateralen Vereinbarungen aufgenommene Personen.

### 2.4 Was beinhaltet die Dienstleistung?

Die Mitglieder des Teams, erkennbar an Ausweisschildchen, bieten sowohl am Gleis (Bahnhof Brenner) als auch innerhalb der Transitstruktur (St. Valentin Straße 18, Brenner), die Dienstleistungen der Assistenz, Gehörleistung, Orientierung, Beratung und Aufnahme.

Insbesondere werden an beiden Stellen angeboten:

- Niederschwellige Assistenz am Gleis: Verpflegung, essenzielle Kleidung, Masken und Desinfektionsmittel;
- Orientierung und Informationen zu Dienstleistungen, Rechten und Leistungen;
- Zurverfügungstellung von mehrsprachigem Informationsmaterial;
- Rechtliche Orientierung bezüglich Verfahren zur Asylbeantragung und legalem Aufenthalt auf italienischem Gebiet;
- Spezialisierter Rechtsbeistand, der umgehend in Anspruch genommen werden kann;
- Orientierung zur sanitären Assistenz (mit eventueller Überweisung an Fachärzte, Krankenhäuser oder weitere Gesundheitsdienste)
- Sprachlich-kulturelle Vermittlung;
- Überweisung an Dienstleistungen des Gebiets und eventuelle Vermittlung;
- Erwerb eventueller Reisetitel (ausnahmsweise);

---

5

Zudem werden bei der Transitstruktur angeboten:

- Nächtliche Aufnahme in Notfällen;
- Warme Mahlzeiten bei Bedarf;
- Nutzung von Sanitäreinrichtungen und Dusche;
- Bettwäsche und Handtücher;
- Hygiene-Kit (Zahnbürste, Zahnpasta, Duschgel, evtl. Rasierer und Rasiergel, Damenbinden und Windeln);
- Nutzung von Waschmaschinen;
- Für Familien und Frauen mit Kindern sanitäre Hilfsmittel für Entwöhnung und Wachstum;

- Schwarzes Brett in den Gemeinschaftsräumen mit nützlichen Informationen in verschiedenen Sprachen zu den Dienstleistungen des Gebiets, Informationsbroschüren und Flyer;
- Wi-Fi, Scanner und Drucker bei Bedarf;
- Nutzung von TV und DVD-Player;
- Kinderbereich mit Ausstattung zur Säuglingspflege und Spielzeug.

### 3. GEWÄHRLEISTETE QUALITÄTSSTANDARDS

Jeder Nutzer der Dienstleistung hat das Recht auf Erhalt der Dienstleistungen, die in der nachfolgend dargestellten „Tabelle der Qualitätsstandards“ beschrieben sind.

Es wird betont, dass die in der untenstehenden Tabelle beschriebenen Qualitätsstandard als unter „normalen“ Betriebsbedingungen gültig zu erachten sind. Als ausgenommen verstehen sich daher außerordentliche Situationen, bedingt durch außerordentliche Ereignisse, durch Dritte verursachte Ereignisse und Streiks, Streik und Handlungen öffentlicher Behörden. Die Kontinuität der Dienstleistung ist bei Streik des Personals garantiert.

Qualitätsfaktor	Indikator	Qualitätsstandard
<b>Gewährleistung und Kontinuität der Dienstleistung</b>	Präsenz von Personal	An allen Tagen im Jahr, von 7.00 bis 23.00 Uhr, anwesende Arbeiter in der Struktur und am Gleis
	Telefonische Erreichbarkeit	An allen Tagen im Jahr, 24 Stunden am Tag, bei Bedarf erreichbare Arbeiter
<b>Assistenz und Unterhalt</b>	Verpflegung	Bei Bedarf
	Hygiene-Kit, mit differenziertem Inhalt für Mann, Frau und Kind	Zahnbürste, Zahnpasta, Duschgel, evtl. Rasierer und Rasiergel, Damenbinden und Windeln bei Bedarf
	Kleidung	Bei Bedarf
	Mehrsprachiges Informationsmaterial	Bei Bedarf
<b>Aufnahme</b>	Aufnahme in der Struktur bei Tag	An allen Tagen im Jahr, bei Bedarf
	Temporäre Aufnahme vulnerabler Personen bei Nacht	Bei Bedarf, in Abstimmung mit der Bezirksgemeinschaft Wipptal
	Aufnahmegespräch, Erklärung und freiwillige Unterschrift der Hausordnung.	Bei Aufnahme



	Aufnahme-Kit	Essenzielle Kleidung/Unterwäsche bei Bedarf, Bettwäsche und Handtücher
<b>Arbeiter</b>	Erkennbarkeit	Ausweisschildchen
<b>Kommunikation</b>	Zweisprachiges und mehrsprachiges Personal	Italienisch, Deutsch, Englisch und bei Bedarf Hauptsprachen der Nutzer
	Sprachlich-kulturelle Vermittlung	Bei Bedarf
<b>Reinigung</b>	Reinigung der Räume	Täglich
	Wäsche und Wechsel von Bettwäsche und Handtüchern	Nach jeder Entlassung. Bei Aufnahme max. alle 2 Wochen
	Wäsche und Trocknung persönlicher Kleidung	Waschmaschine
<b>Gesundheitsschutz</b>	Orientierung bezüglich der wesentlichen sanitären Assistenz	Bei Bedarf
	Überweisung an Gesundheitsdienste	Bei Bedarf
	Notruf 112 bei Notwendigkeit	Bei Notwendigkeit
<b>Rechtsschutz</b>	Rechtliche Orientierung bezüglich Rechten, Asylantragsverfahren und Anträgen auf legalen Aufenthalt auf italienischem Gebiet	Bei Bedarf
	Fachlicher Rechtsbeistand, der umgehend in Anspruch genommen werden kann	Bei Bedarf
<b>Information und Orientierung bezüglich der Dienstleistungen des Gebiets</b>	Orientierung und Verweis an Dienstleistungen des Gebiets	Bei Bedarf
	Schwarzes Brett mit Informationsbroschüren und Flyern	Immer verfügbar
<b>Charta der Dienstleistungen</b>	Verfügbarkeit	Anschlag am Schwarzen Brett und Möglichkeit des Erhalts einer Kopie auf italienisch oder Deutsch

## 4. ANHÖRUNG UND SCHUTZ DER NUTZER

### 4.1 Hinweise und Vorschläge

Die Anhörung der Bedürfnisse und Erfordernisse der Nutzer ist für das Team der Dienstleistung von grundlegender Wichtigkeit. Es verpflichtet sich zur Nutzung jeder Möglichkeit des Dialogs mit den Nutzern, um in Kenntnis ihrer Meinungen bezüglich der Qualität der angebotenen Dienstleistungen zu gelangen.

Zur Verbesserung sowohl der Qualität der angebotenen Dienstleistungen als auch des Dialogs und der Beziehungen mit den Nutzern, überprüft das Team die Beachtung der Verpflichtungen und Qualitätsstandards der Charta der Dienstleistungen. Zudem analysiert es alle erhaltenen Hinweise und Beschwerden

Zur Einreichung eines Vorschlags kann das Formular für Vorschläge und Beschwerden (verfügbar am Schwarzen Brett der Struktur) unter Angabe des Vorschlags ausgefüllt werden und in den „Kasten für Vorschläge und Beschwerden“ gesteckt werden, der sich am Eingang befindet. Alternativ kann eine E-Mail an die Adresse: [info@hubbrenner.it](mailto:info@hubbrenner.it) mit dem Betreff „Vorschlag“ und Beschreibung des Vorschlags geschickt werden.

Das Team prüft alle Vorschläge bezüglich ihrer Anwendbarkeit im Rahmen der Dienstleistung.

### 4.2 Beschwerden

Bei Unzufriedenheit mit den angebotenen Dienstleistungen oder im Fall der Nichtentsprechung der angebotenen Dienstleistungen mit den in der „Tabelle der Qualitätsstandards“ angegebenen Vorgaben (s. S. 5 ff.), kann Beschwerde unter Beachtung der folgenden Modalitäten eingereicht werden:

- Beschwerde schriftlich verfassen: jeden Teil des Formulars für Vorschläge und Beschwerden ausfüllen, das am Schwarzen Brett der Struktur verfügbar ist und das ausgefüllte Formular in den „Kasten für Hinweise und Beschwerden“ stecken, der sich am Eingang befindet;
- eine E-Mail an die E-Mail-Adresse: [reclami@volontarius.it](mailto:reclami@volontarius.it) schreiben unter Angabe von Namen, Nachnamen, Kontaktangaben und Gründen für die Beschwerde.

Innerhalb von 15 Arbeitstagen ab Erhalt der Beschwerde besteht das Recht auf Erhalt einer schriftlichen Antwort oder einer Antwort, in der eine neue Frist für die Antwort auf die Beschwerde und die Gründe für die längere Bearbeitungszeit angegeben werden.

Wird die Beschwerde abgelehnt oder ist der Beschwerdeführer nicht mit der erhaltenen Antwort zufrieden, besteht die Möglichkeit, auf der Beschwerde zu bestehen und einen unentgeltlichen Antrag auf außergerichtliche Streitbeilegung einzureichen, wie nachfolgend beschrieben.

### 4.3 Außergerichtliche Streitbeilegung von Streitigkeiten

Erhält der Nutzer keine Nachricht oder ist er mit der Antwort auf seine Beschwerde unzufrieden, hat er, durch das Verbraucherzentrum, unentgeltlichen Zugang zum Schlichtungsverfahren (siehe Formular Absatz 6.2, Anlage „Antrag auf Schlichtungsverfahren“) zur weiteren Vorbringung seiner Beschwerde.

Die Schlichtungskommission besteht aus einem vom Betreiber und aus einem vom Verbraucherzentrum ernannten Vertreter. Im Anschluss an den Erhalt des Antrags ist die Kommission verpflichtet, innerhalb von 20 Tagen einen Schlichtungsversuch der Streitigkeit zu unternehmen. Ist der genannte Schlichtungsversuch erfolgreich, versteht sich die Streitigkeit endgültig als beigelegt und die erzielte Vereinbarung für beide Parteien verbindlich. Ist der genannte Schlichtungsversuch nicht erfolgreich, haben die Parteien das Recht auf Anrufung der ordentlichen Gerichtsbarkeit.

## VERBRAUCHERZENTRALE SÜDTIROL

**Standort:** Zwölfmalgreinerstr. 2, 39100 Bozen  
**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.  
**Telefon:** 0471 975597  
**Fax:** 0471 979914  
**E-mail:** [info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it)  
**Website:** [www.consumer.bz.it](http://www.consumer.bz.it)

### 5. WICHTIGE KONTAKTE

#### GEBIETSÜBERGREIFENDE SOZIALDIENSTLEISTUNG FÜR FLÜCHTLINGE

#### HUMANITÄRE HILFE AM BRENNER

**Wo sie sich befindet:** Struktur in der St. Valentin Straße 18, 39041 Brenner (BZ)  
Bahnhof Brenner  
**Öffnungszeiten:** Täglich von 7.00 bis 23.00  
**Erreichbarkeit:** Täglich 24 Stunden lang  
**Telefon:** 347 6626373  
**E-Mail:** [info@hubbrenner.it](mailto:info@hubbrenner.it)  
**Internetseite:** <https://gruppovolontarius.it/projects/assistenza-umanitaria-al-brennero.html>

9

#### VEREIN VOLONTARIUS ODV

**Standort:** G.-Di-Vittoriostraße 33  
39100 Bolzano  
**Öffnungszeiten:** nach Vereinbarung  
**Telefon:** 0471 402338  
**Fax:** 0471 404921  
**E-mail:** [associazione@volontarius.it](mailto:associazione@volontarius.it)  
**Website:** [www.gruppovolontarius.it](http://www.gruppovolontarius.it)

**CARITAS DIÖZESE BOZEN-BRIXEN**

**Standort:** Sparkassenstraße 1  
39100 Bolzano

**Öffnungszeiten:** nach Vereinbarung

**Telefon:** 0471 304 300

**Fax:** 0471 973 428

**E-mail:** [info@caritas.bz.it](mailto:info@caritas.bz.it)

**Website:** [www.caritas.bz.it](http://www.caritas.bz.it)

**SOC. COOP. SOC. RIVER EQUIPE**

**Standort:** G.-Di-Vittoriostraße 33  
39100 Bolzano

**Öffnungszeiten:** nach Vereinbarung

**Telefon:** 0471 402338




**Fax:** 0471 404921

**E-mail:** [coop.sociale@riverequipe.it](mailto:coop.sociale@riverequipe.it)

**Website:** [www.gruppovolontarius.it](http://www.gruppovolontarius.it)

## 6. ANLAGEN

### 6.1 Formular für Hinweise und Beschwerden

  
<p><b>Vordruck Beschwerden und Empfehlungen</b></p>
<p>Datum _____</p> <p>Beschwerde/Empfehlung vorgebracht von:</p> <p>Vor-/Nachname: _____</p> <p>_____</p> <p>Tel.: _____</p> <p>Adresse: _____</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>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>Unterschrift des Sachbearbeiters: _____</p>

## 6.2 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), vom Verein Volontarius EO 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 Charta der Dienstleistungen der Dienstleistung Humanitäre Hilfe am Brenner, um die oben beschriebene Streitigkeit auf dem Schlichtungsweg beizulegen.

Der/die Unterzeichnende akzeptiert die Zusammensetzung der Schlichtungskommission, die aus einem Vertreter des Vereines Volontarius EO und aus einem Vertreter der Verbraucherzentrale besteht, und erteilt dieser den vollumfänglichen Auftrag, die oben genannte Streitigkeit zu schlichten.

Gemäß GvD 196/2033 und Verordnung (EU) 2016/679 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: .....