

# **QUALITÄTSCHARTA für die Führung des Dienstes „Geschützte Werkstatt für Menschen mit Behinderung“**

CIG: 5313190716

## **1. VORBEMERKUNG**

### **1.1 QUALITÄTSCHARTA**

In der Qualitätscharta sind die Verpflichtungen dargelegt, die der Betreiber gegenüber den KlientInnen im Hinblick auf das Qualitätsniveau des erbrachten Dienstes einget.

Zweck dieser Qualitätscharta ist es, die Rechte der NutzerInnen des Dienstes festzulegen und zu garantieren.

Diese Charta, die sich in den größeren und differenzierten Rahmen der Qualitätsförderung einreicht, wurde in Übereinstimmung mit dem Landesgesetz Nr. 22/2012, Art. 37 sowie Art. 2, Absatz 461, Gesetz Nr. 244/2007 erstellt.

Diese Qualitätscharta hält sich außerdem an die in den Empfehlungen der EU-Kommission Nr. 98/257/EG und Nr. 2001/310/EG enthaltenen Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind.

\* \* \* \* \*

## **2. GRUNDSÄTZE**

### **2.1 GLEICHHEIT UND UNPARTEIISCHE BEHANDLUNG**

Der Betreiber erfüllt seine Aufgaben unter Beachtung des Grundsatzes der Gleichheit zwischen den KlientInnen und der Gleichwertigkeit zwischen Betreiber und KlientInnen und garantiert allen KlientInnen gleiche Behandlung bei gleichen Grundvoraussetzungen. Mit besonderer Sorgfalt werden die Bedürfnisse der Personen mit Behinderung und der sozial schwächeren KlientInnen behandelt, immer unter Beachtung der Gleichbehandlung.

Der Betreiber verpflichtet sich, sich den KlientInnen gegenüber objektiv, gerecht und unparteiisch zu verhalten.

### **2.2 KONTINUITÄT**

Vorrangige Verpflichtung des Betreibers ist es, die kontinuierliche und ordnungsgemäße Durchführung seiner Dienste zu garantieren und zu versuchen, die Dauer etwaiger Unterbrechungen auf ein Minimum zu beschränken.

### **2.3 PARTIZIPATION**

Der Betreiber fördert und erleichtert die Partizipation der KlientInnen, auch mit Hilfe der Vereinigungen, denen sie angehören, um die korrekte Abwicklung der Dienste zu gewährleisten. Im Besonderen ist der



Betreiber offen für Bemerkungen und Vorschläge der Bürger.

Der Betreiber nimmt gemeinsam mit der beauftragenden Körperschaft und der VZS an der jährlichen Sitzung zur Überprüfung der ordnungsgemäßen Abwicklung der Dienste teil, bei der über Beschwerden sowie über Vorschläge und Bemerkungen, die jeder der teilnehmenden Akteure seitens der Bürger erhalten hat, berichtet wird.

## **2.4 HÖFLICHKEIT**

Der Betreiber verpflichtet, besonderen Wert auf Höflichkeit gegenüber den KlientInnen zu legen und den Bediensteten die geeigneten Anweisungen zu geben. Zu diesem Zweck verpflichtet er sich, den NutzerInnen seiner Dienste deutsch- und italienischsprachige Ansprechpartner zur Verfügung zu stellen.

## **2.5 WIRKSAMKEIT UND LEISTUNGSFÄHIGKEIT**

Ziel des Betreibers ist die ständige Verbesserung der Leistungsfähigkeit und Wirksamkeit der Dienste.

## **2.6 ZWEISPRACHIGKEIT, KLARHEIT UND VERSTÄNDLICHKEIT DER MITTEILUNGEN**

Das Personal des Betreibers muss die italienische und deutsche Sprache so beherrschen, dass es seinen Dienst in der italienischen oder deutschen Muttersprache des Klienten/der Klientin versehen kann.

Der Betreiber verpflichtet sich, größtes Augenmerk auf die Wirksamkeit und Einfachheit des sprachlichen Ausdrucks zu legen, der im Umgang mit den KlientInnen verwendet wird.

\* \* \* \* \*

## **3. QUALITÄTSSTANDARD DES DIENSTES**

Um die Beziehungen zwischen KlientInnen und Betreiber klarzulegen und damit sowohl der Klient/die Klientin als auch der Betreiber objektive Bezugsparameter haben, werden die folgende Qualitätsstandards für die Dienste eingeführt. Diese in angemessener Weise bekannt gemachten Standards stellen ein Instrument für die Überprüfung sowohl der Wirksamkeit und Leistungsfähigkeit der Dienste als auch der Zufriedenheit des Klienten/der Klientin dar.

Die Standards beziehen sich auf den Dienstvertrag/die Vertragsbedingungen, die für die Vergabe des Dienstes vorgesehen sind, auf den garantierten Zugang zu den Informationen, auf die Zufriedenheit der KlientInnen und auf den Umgang mit den KlientInnen.

### **3.1 DIENSTVERTRAG/VERTRAGSBEDINGUNGEN**

Alle Qualitäts- und Quantitätsstandards betreffend die erbrachten Leistungen, so wie im Dienstvertrag und/oder in den Vertragsbedingungen vorgesehen, sind integrierender Bestandteil dieser Qualitätscharta.

### **3.2 GARANTIRTER ZUGANG ZU DEN INFORMATIONEN FÜR DIE KLIENTINNEN**

Der Betreiber stellt auf seiner Internetseite [www.gwb.bz.it](http://www.gwb.bz.it) und in seiner Vorstellungsbroschüre diese Qualitätscharta und/oder einen Auszug derselben in zweisprachiger Form zur Verfügung und macht auf jeden Fall den vollständigen Text auf der Internetseite zugänglich.

### **3.3 KLIENTINNENZUFRIEDENHEIT**

Zur Verbesserung des Dienstes haben die Familien und KlientInnen die Möglichkeit, ihre Meinung zur Tätigkeit der Genossenschaft zu äußern.

Das geschieht mit Hilfe von vier Bewertungsinstrumenten:

- vierteljährliche Treffen zwischen Mitarbeitern und KlientInnen;
- Briefkasten zum Sammeln von Kritiken und Anregungen seitens der KlientInnen. Der Briefkastenschlüssel wird von dem von der VZS beauftragten Mitarbeiter aufbewahrt. Der Briefkasten wird alle drei Monate geleert. Die Ergebnisse werden von der VZS ausgewertet und dem Betreiber zur Verfügung gestellt;
- jährlicher Zufriedenheitsfragebogen für die Familienangehörigen. Die Daten werden jedes Jahr innerhalb Ende März tabellarisiert und danach auf der Internetseite [www.gwb.bz.it](http://www.gwb.bz.it) veröffentlicht und auf dem dafür vorgesehenen Anschlagbrett für Mitteilungen in der Werkstätte ausgehängt;
- Vordruck für die Meldung von Beschwerden bzw. positiven Beurteilungen.

### **3.4 KLIENTINNENBEZIEHUNG: BESCHWERDEVERFAHREN; AUSSERGERICHTLICHE BEILEGUNG VON RECHTSSTREITIGKEITEN**

Die einzelnen KlientInnen können Beschwerde einreichen, so wie vom Verbraucherkodex vorgesehen.

Die vorliegende Schlichtungsordnung hält sich an die in den Empfehlungen der EU-Kommission Nr. 98/257/EG und Nr. 2001/310/EG enthaltenen Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind.

Das Schlichtungsverfahren wird unparteiisch abgewickelt, ist freiwillig und kostenlos.

#### **Schlichtungsordnung:**

Die Beschwerden können auch per E-Mail unter [anfrage@gwb.bz.it](mailto:anfrage@gwb.bz.it) oder schriftlich an folgende Adresse eingereicht werden: **GWB - Mayr-Nusser-Straße 58 - 39100 Bozen.**

An die Beschwerdestelle können sich die KlientInnen in allen Angelegenheiten wenden, die sich aus den mit dem Betreiber unterhaltenen Beziehungen ergeben und die Beanstandungen bezüglich der Art und Weise der Durchführung von Tätigkeiten oder Diensten zum Gegenstand haben, einschließlich dessen, was in der Qualitätscharta selbst steht. Alle drei Monate informiert der Betreiber die VZS schriftlich und anonym über Anzahl und Inhalt der eingegangenen Beschwerden.

Der Klient/die Klientin kann bei der Beschwerdestelle alle allgemeinen und detaillierten Informationen anfordern, die es braucht, um die rechtlichen und faktischen Voraussetzungen besser zu verstehen, über die es zur Kontroverse mit dem Betreiber gekommen ist. Außerdem kann der Klient/die Klientin jede verfügbare weitergehende Auskunft über das Problem einholen und Beratung erhalten, um den Streit auf friedlichem Wege beizulegen.

Die entsprechend dem Vordruck A vorschriftsgemäß abgefasste Beschwerde muss die Beschreibung des Sachverhalts enthalten und, falls sie festgestellt wurden, die Verletzung der Grundsätze der Qualitätscharta, den Namen des oder der betreffenden Bediensteten und die mit dem Tatbestand der zur Beschwerde gebrachten Verletzung zusammenhängende Dokumentation angeben.

Die Beschwerden der KlientInnen müssen der Beschwerdestelle schriftlich übermittelt werden; diese stellt eine Bestätigung darüber aus. Die Beschwerdestelle muss die eingegangenen Ansuchen unverzüglich und jedenfalls nicht später als 14 Tage nach Eingang erledigen, außer bei Vorliegen besonderer Schwierigkeiten; dies muss dem Antragsteller schriftlich mitgeteilt werden, und zwar unter Angabe des nächstmöglichen Termins.

### **3.5 AUSSERGERICHTLICHE BEILEGUNG VON RECHTSSTREITIGKEITEN**

Wenn der Klient/die Klientin mit der Antwort auf die eingereichte Beschwerde nicht zufrieden ist, kann er/sie sich mit einem Schlichtungsantrag gemäß Anlage B kostenlos an die Schlichtungskommission wenden. Die Schlichtungskommission setzt sich aus einem/einer vom Betreiber und einem/einer von derVZS ernannten VertreterIn zusammen. Die Ausgaben für die Abwicklung des Verfahrens sind in jenen inbegriffen, die in Umsetzung von Art. 2, Absatz 461, Buchstabe F) des Gesetzes Nr. 244/2007 mittels Einzug zu Lasten des Dienstbetreibers bestritten werden müssen, wie im Dienstvertrag für die gesamte Dauer des Vertrags vorher festgelegt. Mit diesem Einzug ist bereits die Aufwandsentschädigung für die Zeit gedeckt, die das als VertreterIn der Verbraucher tätige Kommissionsmitglied für die Schlichtung aufwendet.

Das Schlichtungsverfahren gilt bei Eingang des Schlichtungsantrags als eröffnet. Nach Erhalt des Antrags ist die Kommission verpflichtet, den Versuch der Schlichtung des Streitfalls innerhalb von 20 Tagen in die Wege zu leiten. Die Dokumente und Daten sind als vertrauliche Informationen zu behandeln. Nach Abschluss des Verfahrens und nach Zustimmung des Klienten/der Klientin zum Schlichtungsvorschlag verfassen und unterzeichnen die Kommissionsmitglieder ein Schlichtungsprotokoll, das die Rechtskraft einer vertraglichen Abmachung hat; die Parteien verpflichten sich, es vollständig anzunehmen. 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 Kenntnisaufnahme zwischen den Parteien verbindlich und diese erkennen im Inhalt der Schlichtung den Ausdruck ihres übereinstimmenden vertraglichen Willens an.

Falls der Schlichtungsversuch scheitert, bestätigen die Kommissionsmitglieder dies und unterzeichnen nach Abschluss des Verfahrens ein Protokoll über das Nichtzustandekommen der Einigung, das dem Klienten/der Klientin zugesandt wird. Die Parteien können sich dann an die ordentliche Gerichtsbarkeit wenden.

Die Frist für die Einleitung des Schlichtungsverfahrens beträgt 20 Tage ab Erhalt des Antrags. Bis zum Abschluss des Schlichtungsverfahrens werden die Verjährungsfristen ausgesetzt.

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

### **4. PAUSCHALENTSCHÄDIGUNG FÜR DIE NICHTEINHALTUNG DER VERPFLICHTUNGEN BETREFFEND DIE STANDARDS GEMÄSS BEIGEFÜGTER TABELLE 1**

Bei Nichteinhaltung der in der beigefügten Tabelle 1 garantierten Qualitäts- und Quantitätsstandards sieht der Betreiber eine Entschädigung zugunsten des Klienten/der Klientin von € 50,00 (fünfzig) vor.

Die Entschädigung erfolgt auf schriftlichen Antrag des Klienten/der Klientin, versehen mit den Informationen und Dokumenten, anhand deren der Betreiber den Sachverhalt rekonstruieren und feststellen kann; der Antrag muss dem Betreiber innerhalb 45 Tagen nach Ablauf der zugesicherten Frist zugeschickt werden. Es gilt das Versanddatum.

Die Antwort auf den Entschädigungsantrag erfolgt innerhalb von höchstens 30 Tagen. Wenn diese Frist nicht eingehalten wird, verdoppelt sich der Entschädigungsbetrag.

### **5. ERHEBUNG DES ZUFRIEDENHEITSGRADES DER KLIENTINNEN**

Der Betreiber verpflichtet sich, alle sich bietenden Gelegenheiten zum Dialog mit den Personen, die den Dienst in Anspruch nehmen, zu nutzen, um sich über ihre Meinungen und ihr Urteil über die Qualität des erbrachten Dienstes zu informieren.

Der Klient/die Klientin kann schriftlich Anregungen zur Verbesserung des Dienstes vorbringen.

Der Betreiber verpflichtet sich, jährlich einen Bericht über die Qualität des Dienstes und über die Bewertung des Zufriedenheitsgrades seiner NutzerInnen zu veröffentlichen. Dieser Bericht wird der Behörde und der VZS übermittelt.

## 6. GÜLTIGKEIT DER QUALITÄTSCHARTA; ÜBERPRÜFUNG

Der Betreiber nimmt jährlich im Einvernehmen mit der Verbraucherzentrale Südtirol eine Überprüfung der Qualitätscharta und der Standards vor.

Die Standards bezüglich Kontinuität, regelmäßiger Abwicklung und prompter Wiederherstellung des Dienstes gelten für „normale“ Betriebsbedingungen, also nicht für Ausnahmesituationen, die durch außerordentliche Ereignisse, von Dritten verursachte Ereignisse, Streiks (direkte oder indirekte) und Maßnahmen der öffentlichen Behörde bedingt sind.

Der für die VZS vorgesehene Beitrag wird nach Vorlage der entsprechenden Kostennote, die am Ende des Kalenderjahres auszustellen ist, in drei Raten ausgezahlt.

### Unterzeichnung der Qualitätscharta

Bozen,

Betreiber

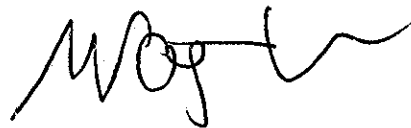
VZS

**gwb**

Genossenschaft . Werkstätten . Begleitung  
Cooperativa . Laboratori . Assistenza

Handelsregister Bozen 95336 C.C.I.A.A. Bolzano  
Sitz - sede legale: Via Mayr-Nusser-Str. 58  
39100 Bozen - Bolzano

Tel. 0471 976541 - info@gwb.bz.it  
MwSt.Nr. 00888220217 Partita IVA



Verbraucherzentrale Südtirol  
Centro Tutela Consumatori Utenti

I - 39100 B O Z E N  
BOLZANO  
Zwölfmalgreinerstr. 2  
Via Dodiciville

Tel.: 0471 97 55 97 - Fax: 0471 97 89 14  
www.consumer.bz.it CF/SN: 94047920211

# TABELLE 1:

## ZUSAMMENFASSUNG DER QUALITÄTSSTANDARDS

INDIKATOR	ART DES SPEZIFISCHEN ODER ALLGEMEINEN INDIKATORS	STANDARD/ HÖCHSTGRENZE	VERWEIS AUF DIE QUALITÄTS- CHARTA
<p>Nichteinhaltung der genehmigten Qualitätsstandards</p> <p>Art. 3, 4, 5, 6 der Vertragsbedingungen</p>	<p>Art. 3</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sozialpädagogische Tätigkeit</li> <li>- Arbeitsschulung</li> <li>- geschützte Tätigkeit</li> <li>- Beschäftigung</li> <li>- persönliche Hygiene</li> <li>- Unterstützung und Maßnahmen in Krisensituationen</li> <li>- Kost</li> </ul> <p>Art. 4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aufnahme</li> <li>- Entlassung</li> </ul> <p>Art. 5</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- individuelles Projekt</li> <li>- Personal, das zahlen- und qualitätsmäßig den vorgesehenen Kriterien entspricht</li> </ul> <p>Art. 6</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bezahlung der KlientInnen der Werkstätte</li> <li>- garantiertes Mittagessen</li> <li>- Beachtung der Unfallverhütungsvorschriften</li> </ul>		
Zweisprachigkeit			2.6
Garantierter Zugang zu den Informationen			3.2
Vordruck KlientInnenzufriedenheit			3.3
Antwort auf schriftliche Anträge der KlientInnen		14 Tage	
Antwort auf schriftliche Beschwerden der KlientInnen		14 Tage	3.4
<p>Leistungsindikatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anz. Fachkräfte/KlientInnen</li> <li>- Anz. Beschwerden/ KlientInnen</li> <li>- ungenüg. persönl. Beratungen</li> <li>- ungenüg. telef. Beratungen</li> <li>- ungenüg. personalisierte Projekte</li> <li>- Einhaltung der Öffnungszeiten</li> </ul>			

# ANLAGE A: BESCHWERDEFORMULAR

An die  
GWB - Beschwerdestelle  
Mayr-Nusser-Straße 58  
39100 Bozen

Tel. 0471/976541  
Fax. 0471/329415

E-Mail: anfrage@gwb.bz.it

Ort und Datum.....

## Einlegung einer Beschwerde

Die/Der Unterfertigte ....., geboren

in.....am....., wohnhaft in.....

Straße/Platz....., legt hiermit Beschwerde 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).

Herzliche Grüße.

.....  
Unterschrift

## Anlagen:

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



Anlage B

Schlichtungsantrag

Der/die Unterfertigte

Vorname \_\_\_\_\_ Nachname \_\_\_\_\_

geboren am \_\_\_\_\_ in \_\_\_\_\_

wohnhaft in Straße/Platz \_\_\_\_\_ Nr. \_\_\_\_\_

Ort \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_ PLZ \_\_\_\_\_

Telefon/E-Mail \_\_\_\_\_

\*\*\*\*\*

Nach Einreichung der Beschwerde am \_\_\_\_\_ (die eingereichte Beschwerde beilegen),

... nachdem er/sie von der Genossenschaft GWB 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 um einen Schlichtungsversuch mittels des beigelegten und von ihm/ihr akzeptierten Verfahrens, das von der zwischen der VZS und der Genossenschaft GWB abgeschlossenen Qualitätscharta vorgesehen ist, um den oben beschriebenen Streitfall durch Vergleich beizulegen. Er/sie akzeptiert die Zusammensetzung der Schlichtungskommission, die aus dem/der VertreterIn der Genossenschaft GWB und dem/der VertreterIn der SVZ 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 nichterfolgte 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 weitere Dokumente beigelegt.....

.....

Handwritten signature