

Qualitätscharta des Multizonalen Dienstes Pädagogische Hausfrühförderung für blinde und sehbehinderte Kinder im Vorschul- und Schulalter

geführt vom Blindenzentrum St. Raphael Bozen
im Auftrag des Betriebs für Sozialdienste Bozen BSB



Einführung	2
Was ist die Qualitätscharta?.....	2
Wer wir sind	2
Grundlegende Prinzipien der Qualitätscharta.....	4
Mission des Dienstes	5
Ziele des Dienstes	6
Partner des Dienstes	6
Die angebotenen Dienste.....	7
Beschreibung des Dienstes.....	7
Zugangskriterien.....	8
Anmeldung	8
Verpflichtungen und Garantien.....	9
Tabelle der garantierten Qualitätsstandards	9
Den Nutzern Gehör schenken	10
Anregungen und Vorschläge	10
Schutz der Nutzer des Dienstes.....	11
Beschwerden.....	11
Außergerichtliche Schlichtung in Streitfällen	11
Nützliche Kontakte	13
Anlagen.....	14
Anlage A – FORMULAR FÜR VORSCHLÄGE.....	15
Anlage B – FORMULAR FÜR BESCHWERDEN.....	16
Anlage C – SCHLICHTUNGSGESUCH	17

Hinweis: Aus Gründen der besseren Lesbarkeit werden Personenbezeichnungen lediglich in der männlichen oder weiblichen Form verwendet, schließen aber das jeweils andere Geschlecht mit ein. Ebenso sind mit der Bezeichnung „Kinder“ auch Jugendliche gemeint.

Einführung

WAS IST DIE QUALITÄTSCHARTA?

Die vorliegende Qualitätscharta (in der Folge „Charta“ genannt) beschreibt die Qualitätsstandards, die das Blindenzentrum St. Raphael – Onlus (in der Folge „Blindenzentrum“ genannt) in seinem Dienst „Pädagogische Hausfrühförderung für blinde und sehbehinderte Kinder im Vorschulalter und Begleitung während der Schullaufbahn“ (in der Folge „Frühförderung und Schulberatung“ genannt) garantiert.

Der Dienst „Pädagogische Hausfrühförderung für blinde und sehbehinderte Kinder im Vorschulalter und Begleitung während der Schullaufbahn“, auf den sich diese Charta bezieht, wird vom Blindenzentrum im Auftrag des Betriebs für Sozialdienste Bozen (BSB) geführt. Die Dauer des Auftrags ist bis März 2024 vorgesehen, und kann für weitere zwei Jahre verlängert werden.

Die Charta:

- enthält eine kurze Beschreibung des Dienstes
- definiert und garantiert die Qualitätsstandards des Dienstes
- sieht Formen der Beteiligung für die Nutzer vor: mit dem „Formular für Vorschläge (Anlage A)“ können Empfehlungen, Anfragen, Bemerkungen und Hinweise zur qualitativen Verbesserung des Dienstes eingereicht werden;
- schützt die Nutzer im Falle von Mängeln: mit dem „Formular für Beschwerden (Anlage B)“ können nicht eingehaltene Qualitätsstandards gemeldet werden sowie eine Entschädigung eingefordert werden.

Die Charta enthält einen fixen Textteil mit der Beschreibung der garantierten Leistungen des Dienstes für einen mehrjährigen Zeitraum sowie einen variablen Teil, dessen Inhalt sich im Laufe der Zeit verändern kann.

Wo kann ich die Charta des Dienstes finden?

- Die Charta wird auf der Website des Blindenzentrums veröffentlicht:
www.blindenzentrum.bz.it/ff-schulberatung
- Die Charta wird an der Anschlagetafel im Eingangsbereich des Blindenzentrums ausgehängt.
- Die Charta kann in Papierform in der bevorzugten Sprache (deutsch oder italienisch) im Büro des Blindenzentrums angefordert werden.

WER WIR SIND

Das Blindenzentrum ist eine private Einrichtung, die landesweit agiert, und sich als Anlauf- und Beratungsstelle für blinde und sehbehinderte Menschen und deren Angehörige versteht.

Die Angebote des Blindenzentrums sind auf die aktuellen Bedürfnisse und auf die unterschiedlichen Altersstufen ausgerichtet. Zusammenfassend können die Angebote und Tätigkeiten des Blindenzentrums auf 3 Säulen aufgeteilt werden:

1. Kompetenzzentrum - landesweite Rehabilitationsdienste
2. Bildungs- und Veranstaltungszentrum
3. Mehrgenerationenhaus - Wohnmöglichkeiten für verschiedene Zielgruppen

Als Kompetenzzentrum bietet das Blindenzentrum landesweite Rehabilitationsdienste an. Der Dienst der Frühförderung besteht seit 1989, die Schulberatung seit 1987. Die Frühförderung bietet Unterstützung und Begleitung vom Säuglingsalter bis zur Einschulung, und die Schulberatung während der gesamten Schullaufbahn.

Kompetenzzentrum: Landesweite Dienst-Rehabilitationsdienste für Menschen mit einer Sehbeeinträchtigung

- Pädagogische Hausfrühförderung und Schulberatung
- Selbstständigkeitstrainings- LPF
- Orientierungs- und Mobilitätstraining
- Mobiler Beratungsdienst- Hilfsmittelberatung
- Psychologischer Beratungsdienst

Bildungs- und Veranstaltungszentrum

- Begegnungsort
- Projektwochen und Fachtagungen
- Schulungen und Weiterbildung
- Informations- und Beratungstätigkeit
- Referententätigkeit
- Sensibilisierungs- und Öffentlichkeitsarbeit
- Dunkelparcour, Dunkelrestaurant und Begegnungsstunden
- Freizeit, Kreativität und sportliche Aktivitäten

Mehrgenerationenhaus: Wohnmöglichkeiten für verschiedene Zielgruppen

- Wohnmöglichkeit für Menschen mit einer Sehbeeinträchtigung
- Wohnmöglichkeit für Kurzaufenthalte
- Wohnmöglichkeit für Menschen mit Pflegebedarf
- Wohnheim für Menschen mit Behinderungen

Abbildung 1: Angebote und Tätigkeiten des Blindenzentrums

GRUNDLEGENDE PRINZIPIEN DER QUALITÄTSCHARTA

Gleichheit und Unparteilichkeit

Das Blindenzentrum verpflichtet sich, den Dienst unter Beachtung des Grundsatzes der Gleichheit zu erfüllen, und garantiert allen Nutzern des Dienstes eine unparteiliche und faire Behandlung. Mit besonderer Sorgfalt werden die Bedürfnisse von Kindern mit Beeinträchtigung des Sehens oder mit Blindheit behandelt.

Kontinuität

Das Blindenzentrum verpflichtet sich, die Dienste und Leistungen in geregelter und durchgehender Form zu erbringen und die Dauer eventueller Unterbrechungen so weit wie möglich zu minimieren.

Teilhabe

Das Blindenzentrum fördert und erleichtert die Beteiligung der Nutzer, um die angebotenen Dienste zu verbessern. Insbesondere werden Bemerkungen, Vorschläge und Beschwerden von Seiten der Nutzer mit Offenheit angenommen.

Effizienz und Effektivität, Nachhaltigkeit und Unentgeltlichkeit

Das Blindenzentrum bemüht sich um die ständige Verbesserung der Effizienz und Effektivität der angebotenen Dienste. Die Leistungen sind nachhaltig und für die Nutzer unentgeltlich. Die Nachhaltigkeit wird durch die Kontinuität und Verlässlichkeit den Kindern und Familien gegenüber garantiert sowie durch Netzwerkarbeit und interdisziplinäre Zusammenarbeit.

Klarheit und Transparenz, Zugang zu Informationen

Jeder Nutzer hat das Recht, die Tätigkeiten des Blindenzentrums, die mit seinen Anfragen verbundenen Prozeduren, die Namen der jeweiligen Verantwortlichen und die Fristen zu kennen. Außerdem hat jeder Nutzer das Recht auf Einsicht in seine persönliche Dokumentation.

Das Blindenzentrum garantiert Klarheit und Transparenz in der Kommunikation durch die Verwendung einer verständlichen und einfachen Sprache, durch die bereitwillige Auskunft (zum Dienst, zur Dokumentation, zu den Modalitäten für das Einbringen von Vorschlägen und Beschwerden, usw.) sowie durch regelmäßige Kontakte mit allen am Entwicklungsprozess des Kindes beteiligten Personen. Der Datenschutz gemäß der nationalen und europäischen Bestimmungen wird garantiert.

Zweisprachigkeit

Das Blindenzentrum garantiert den Dienst in den zwei offiziellen Landessprachen deutsch und italienisch.

Die Qualitätscharta steht in deutscher und italienischer Sprache zur Verfügung.

Umgang und Kompetenz

Fachkompetenz, Höflichkeit, Respekt und Einfühlungsvermögen sind grundlegend für das Handeln der Mitarbeiter des Blindenzentrums und werden allen blinden und sehbehinderten Kindern zugesichert.

MISSION DES DIENSTES

Der vom Blindenzentrum im Auftrag des Betriebes für Sozialdienste Bozen (BSB) geführte Dienst „Pädagogische Hausfrühförderung für blinde und sehbehinderte Kinder im Vorschulalter und Begleitung während der Schullaufbahn“, verfolgt das Ziel, für jedes blinde und sehbehinderte Kind, die Grundlagen für eine gleichberechtigte Beteiligung am sozialen Leben zu schaffen. Dabei werden die Kinder und deren Familien auf ihrem Entwicklungs- und Lernprozess begleitet und auf Kindergarten und Schule vorbereitet, damit sie diese mit den besten Voraussetzungen durchlaufen können.

Die Werte, auf denen unser Dienst fußt, sind:

Respekt vor der Einzigartigkeit eines jeden Menschen

„Wir sind alle gleich in unserer Verschiedenheit!“ Wir stellen den Menschen in seiner Einzigartigkeit und Unterschiedlichkeit in den Mittelpunkt und schätzen die Vielseitigkeit des Individuums. Daher ist für uns ein blindes oder sehbehindertes Kind in erster Linie ein Kind.

Wir nehmen die Herausforderung ernst, die eine Behinderung bedeutet, und sorgen dafür, dass jedes Kind in seinen Bedürfnissen und Fähigkeiten akzeptiert, respektiert und wahrgenommen wird.

Toleranz, Empathie, Feinfühligkeit

Wir respektieren fremde Werte, Gewohnheiten und Überzeugungen. Wir sind empathisch und feinfühlig im Umgang mit Menschen, insbesondere mit den uns anvertrauten blinden und sehbehinderten Kindern, um bestmöglich auf ihre Erwartungen und Bedürfnisse einzugehen.

Soziale Inklusion

Wir glauben an die gleichberechtigte Teilnahme aller am sozialen Leben. Unser Bemühen gilt der sozialen, schulischen und familiären Inklusion blinder und sehbehinderter Kinder im Laufe ihrer Entwicklung. Insbesondere fördern wir ihre visuellen, taktilen, sozialen, emotionalen, kognitiven und motorischen Fertigkeiten, mit dem Ziel, ihre Lebensqualität zu erhöhen.

Ganzheitlichkeit und Selbstbestimmung

Wir verwenden einen ganzheitlichen Ansatz, um die Kinder in ihrem persönlichen Entwicklungsprozess zu begleiten und Selbstwertgefühl, Selbstbestimmung und Selbständigkeit zu stärken.

Getreu dem Motto „Hilfe zur Selbsthilfe“, verhelfen wir den Kindern zu einer bewussten Wahrnehmung ihres Potentials und ihrer Bedürfnisse, mit dem Ziel, ihre Unabhängigkeit und ihre Verantwortung zu fördern.

Freude, Verlässlichkeit und Verantwortung

Wir üben unsere Aufgabe mit Freude aus und übernehmen die Verantwortung für unser Handeln.

Transparenz und Vertraulichkeit

Wir bemühen uns um Fachkompetenz, Offenheit und Gleichberechtigung in der Kommunikation mit den Nutzern, und halten uns an die Vorgaben der Vertraulichkeit bezüglich der Behandlung sensibler Daten.

ZIELE DES DIENSTES

Der Dienst „Pädagogische Hausfrühförderung für blinde und sehbehinderte Kinder im Vorschulalter und Begleitung während der Schullaufbahn“ will:

- die Kinder in ihrer psycho-physischen Entwicklung (visuell, taktil, motorisch, kognitiv, emotional) in den verschiedenen Umgebungen (Familie, Gesellschaft, Kindergarten und Schule) unterstützen, um ihr allgemeines Wohlbefinden bezüglich der Behinderung und der sozialen Integration zu stärken;
- die Familien und das Umfeld des Kindes in der Akzeptanz und Bewältigung der Behinderung unterstützen;
- die Institutionen unterstützen, die mit den Kindern in Beziehung treten.

PARTNER DES DIENSTES

Hauptpartner ist der Betrieb für Sozialdienste Bozen – BSB, der das Blindenzentrum als Gewinner einer erfolgten Ausschreibung mit der Führung des Dienstes bis März 2024 beauftragt hat (vorbehaltlich der Möglichkeit, den Auftrag um weitere zwei Jahre zu verlängern). Der Betrieb für Sozialdienste Bozen – BSB trägt durch seinen finanziellen Beitrag zur Deckung der Hauptkosten bei.

Der Betrieb für Sozialdienste Bozen – BSB und das Blindenzentrum arbeiten zusammen, um die Erreichung der festgelegten Ziele zu monitorieren und gegebenenfalls Maßnahmen zu vereinbaren. Informationsaustausch, Treffen, periodische Berichterstattung und Überprüfungen sind wesentlicher Teil dieser Zusammenarbeit.



Die angebotenen Dienste

BESCHREIBUNG DES DIENSTES

Der Dienst richtet sich an:

- blinde und sehbehinderte Kinder und deren Familien, die in der Provinz Bozen ansässig sind;
- Kindergärten, Schulen, Sozialdienste, Institutionen und Bezirksgemeinschaften der Provinz Bozen.

Der Dienst beinhaltet drei Bereiche, für die folgende Leistungen angeboten werden:

Frühförderung und Schulberatung

- Erstgespräch mit Anamnese, allgemeine und detaillierte Standortbestimmung
- Erstellung eines individuellen Förderplanes mit Zielen und Maßnahmen, entsprechend dem Lebensalter, dem Sehvermögen und den Bedürfnissen des Kindes, in Absprache mit der Familie
- Einsatz von spezifischem und/oder adaptiertem Fördermaterial und Anregung zur Gestaltung des Umfeldes
- Förderung des Sehvermögens, Abklärung des funktionalen Sehvermögens, Low-Vision-Training
- Übungen zur Stimulierung und Schärfung der Sinne Tasten, Hören, Riechen und Schmecken
- Anwendung von spezifischen Arbeitstechniken; Einführung in die Punktschrift; Beratung für die Anschaffung und Einweisung in den Gebrauch von optischen, elektronischen und taktilen Hilfsmitteln
- Anleitung und Vermittlung von Techniken für lebenspraktische Fertigkeiten und für die Mobilität zur Verbesserung der Alltagsbewältigung und für das Zurechtfinden in bekannter und fremder Umgebung
- Erweiterung der Umwelterfahrungen und der kognitiven und emotionalen Kompetenzen
- Begleitung des Kindes im Elternhaus, im Kindergarten, in der Schule; Unterstützung bei der Inklusion
- Vorbereitung auf den Eintritt in den Kindergarten und in die Schule sowie beim Übertritt von einer Schulstufe zur nächsten
- regelmäßige Überprüfung der Förderziele und gegebenenfalls Adaptation des individuellen Förderplanes an die veränderten Umstände oder Bedürfnisse des Kindes
- Dokumentation der praktischen Arbeit in Eingangs-, Verlaufs- und Abschlussdiagnostikbögen. Die Entwicklung des Kindes wird anhand normorientierter Messinstrumente bewertet.

Begleitung der Familien

- Beratung und Begleitung in der Gestaltung des Alltags, die den Bedürfnissen des Kindes Rechnung trägt; Annahme der Sehschädigung
- Miteinbeziehung der Familie in die Umsetzung des Förderplanes
- Stärkung der erzieherischen Kompetenzen
- Vorbereitung und Begleitung beim Eintritt in Kindergarten und Schule
- Aufklärung und Information über die Sehschädigung, über die Gestaltung einer entwicklungsfördernden Umgebung und geeignetes Spiel- und Lernmaterial
- Beratung und Auskunft zu rechtlichen und ökonomischen Fragen; Unterstützung bei den Beziehungen zu Bezirksdiensten, Spezialisten (Ärzte, Therapeuten, Psychologen u.a.m.), Kindergarten, Schule, Institutionen, Verbänden und Organisationen sowie Strukturen für Blinde und Sehbehinderte im In- und Ausland
- Förderung des Erfahrungsaustausches unter Familien, Organisation von Freizeitaktivitäten für Kinder und Familien

- Sensibilisierung für spezifische Themen durch Seminare für Kinder und Familien, offene Veranstaltungen für die Öffentlichkeit

Beratung für Tagesstätten, Kindergarten, Schulen (alle Schulstufen)

- Information für Lehrer und Erzieher über die Sehschädigung und ihre Auswirkungen auf das Lernen und den Kindergarten- bzw. Schul-Alltag
- Beratung über geeignete Lernmaterialien, optische und elektronische Hilfsmittel, Gestaltung und Optimierung der verfügbaren Räumlichkeiten
- Begleitung und Unterstützung während des Unterrichts und bei Übertritten
- interdisziplinärer Austausch bezüglich des Schulförderplans, seine Anwendung und Weiterführung.

ZUGANGSKRITERIEN

Anrecht auf den Dienst Frühförderung und Schulberatung haben alle blinden, sehbehinderten und sehauffälligen Kinder, die in der Provinz Bozen wohnhaft sind.

Der Dienst wird den Familien und kooperierenden Institutionen als mobiler Dienst angeboten und findet hauptsächlich im Elternhaus, aber auch in den Kindergärten und Schulen statt.

Der Dienst ist für die Nutzer kostenlos.

Die Häufigkeit und die Dauer der Interventionen werden für jedes Kind seinem Bedarf entsprechend individuell festgelegt. Sie werden beim Erstbesuch im Elternhaus mit den Eltern bzw. Erziehungsberechtigten vereinbart.

Es werden alle Anmeldungen berücksichtigt.

ANMELDUNG

Die Anmeldung erfolgt:

- durch die Eltern bzw. Erziehungsberechtigten des Kindes, welche sich auf Empfehlung eines Augenarztes, Orthoptisten, Kinderarztes oder Neurologen an den Dienst wenden;
- mit dem Einverständnis der Eltern bzw. Erziehungsberechtigten durch medizinisch spezialisiertes Fachpersonal und pädagogische Fachkräfte des Kindergartens bzw. der Schule.

Für die Anmeldung stehen folgende Möglichkeiten zur Auswahl:

- Telefonische Terminvereinbarung
- E-Mail mit Anfrage zur Aufnahme

Adressen, Telefonnummern und Öffnungszeiten finden sich unter „nützliche Kontakte“!

Innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Eingang der Anmeldung meldet sich eine beauftragte Mitarbeiterin des Dienstes bei der Familie, um einen Termin für den Erstbesuch im Elternhaus zu vereinbaren.

Während des Erstbesuchs werden die Daten des Kindes aufgenommen (personenbezogene Daten, medizinische Informationen). Die Eltern bzw. Erziehungsberechtigten unterschreiben die Datenschutzerklärung und erteilen/verweigern ihre Zustimmung zur Datenweitergabe und zum Informationsaustausch zwischen dem Dienst und anderen am Prozess beteiligten Fachleuten.

Die Mitarbeiterin des Dienstes erhebt den Förderbedarf und es werden die Frequenz der Besuche und die Dauer der Fördereinheiten mit den Familien vereinbart und zeitlich organisiert.

VERPFLICHTUNGEN UND GARANTIE

Das Blindenzentrum bemüht sich, einen qualitativ hochwertigen Dienst zu erbringen. In der folgenden Tabelle sind objektive und messbare Parameter definiert, anhand derer die Nutzer überprüfen können, ob die erbrachten Leistungen der zugesagten Qualität entsprechen.

Sollten die Leistungen die zugesagten Qualitätsstandards nicht erfüllen (d.h. die garantierte Leistung wurde nicht erbracht, oder in niedrigerer Qualität als zugesagt), können die Nutzer des Dienstes Beschwerde einlegen, und zwar entsprechend der im folgenden Abschnitt beschriebenen Modalitäten.

Wird die Beschwerde für berechtigt befunden, steht dem Nutzer für jeden Mangel eine Entschädigung in Höhe von Euro 50 zu.

Wichtiger Hinweis: die Standards „Regelmäßigkeit“ und „Erreichbarkeit des Dienstes“ gelten nur für die „gewöhnliche“ Führungssituation und demnach sind all jene außerordentlichen Situationen ausgeschlossen, die auf unvorhersehbare Ereignisse, auf von Dritten verschuldete Notsituationen, auf direkte und indirekte Streiks und auf Maßnahmen einer öffentlichen Behörde zurückzuführen sind.

TABELLE DER GARANTIERTEN QUALITÄTSSTANDARDS

Qualitätsfaktor	Indikator	Qualitätsstandard	Entschädigung
Erreichbarkeit und Zugänglichkeit	Der Zugang zur Einrichtung ist frei von architektonischen Barrieren	100%	ja
Regelmäßigkeit	Die Fördereinheiten werden individuell vereinbart und die Regelmäßigkeit wird garantiert	100%	ja
Gewährleistung der Fördermaterialien	Verwendung von blinden- und sehbehindertenspezifischen Fördermaterialien während der Fördereinheit	100%	ja
Erreichbarkeit des Dienstes, Zugang zu den Informationen	Internet, E-Mail, Telefon (Anrufbeantworter), Fax, Post	Zugesicherte Zugänglichkeit aller Kommunikationskanäle	ja
Erbringung des Dienstes	Erste Kontaktaufnahme durch eine beauftragte Mitarbeiterin (telefonisch)	innerhalb von 15 Arbeitstagen nach Anmeldung	ja
Zweisprachigkeit	Den Nutzern werden die Leistungen in den Landessprachen deutsch und italienisch garantiert	100%	ja
Beschwerdemanagement	Annahme und Überprüfung von Hinweisen, Beschwerden und Vorschlägen	Antwort innerhalb von 15 Arbeitstagen	ja

Tabelle 1: Tabelle der garantierten Qualitätsstandards

Den Nutzern Gehör schenken

ANREGUNGEN UND VORSCHLÄGE

Der direkte Kontakt zu den Nutzern ist für das Blindenzentrum oberste Priorität. Dabei strebt das Blindenzentrum stets eine hohe Qualität seiner Dienste und Leistungen an.

Wir haben verschiedene Formen des direkten Kontakts vorgesehen, welche die Beziehungen und den Dialog mit unseren Nutzern fördern:

- periodische Erhebungen des Zufriedenheitsgrads bei den Nutzern;
- Analyse der Anregungen und vorgelegten Beschwerden;
- Überprüfung der Übereinstimmung der Tätigkeiten mit den Verpflichtungen und Standards, die in der Charta deklariert sind.
- Informeller Dialog.

Das Blindenzentrum verpflichtet sich, den Dialog mit den Nutzern zu pflegen, um die Meinung zu den erbrachten Leistungen und entsprechende Beurteilungen zu erfahren.

Die Nutzer ihrerseits sind eingeladen, Anregungen und Vorschläge einzubringen, und durch ihre Rückmeldungen zur Verbesserung des Dienstes beizutragen.

Die Anregungen müssen schriftlich deponiert werden (siehe dazu: Formular für Vorschläge, Anlage A).

Folgende Wege zur Übermittlung stehen offen:

- via E-Mail:
fruehfoerderung@blindenzentrum.bz.it
- per Post:
Blindenzentrum St. Raphael – Onlus
Büro der pädagogischen Hausfrühförderung,
Schießstandweg 36,
39100 Bozen

Schutz der Nutzer des Dienstes

BESCHWERDEN

Die Beschwerden bezüglich der Qualität der erbrachten Leistungen müssen schriftlich deponiert werden (siehe dazu: Formular für Beschwerden, Anlage B). Sie sollen alle nützlichen und notwendigen Hinweise enthalten, die zur genauen Definition des Problems notwendig sind.

Folgende Wege zur Übermittlung einer Beschwerde stehen offen:

- via E-Mail: fruehfoerderung@blindenzentrum.bz.it
- per Post: Blindenzentrum St. Raphael Onlus, Büro der pädagogischen Hausfrühförderung, Schießstandweg 36, 39100 Bozen

Innerhalb von 15 Arbeitstagen ab Erhalt der Beschwerde wird das Blindenzentrum den betroffenen Nutzern eine schriftliche Antwort übermitteln.

Bei besonderen Anfragen, die einer vertieften Analyse bedürfen, erhalten die betroffenen Nutzer, immer innerhalb von 15 Arbeitstagen, eine schriftliche Mitteilung, in der die längeren Fristen für die Antwort begründet werden.

Wird die Beschwerde als berechtigt anerkannt, entschädigt das Blindenzentrum den Nutzer mit einer Summe in Höhe von Euro 50 für jede beanstandete Leistung, die nicht dem Qualitätsstandard entspricht.

Wird die Beschwerde als nicht berechtigt anerkannt, sieht das Blindenzentrum von jeder Entschädigung ab. In diesem Fall kann der Nutzer eine außergerichtliche Schlichtung des Streitfalles beantragen.

AUßERGERICHTLICHE SCHLICHTUNG IN STREITFÄLLEN

Wenn die Nutzer mit dem Ergebnis der Beschwerde unzufrieden sind, können sie sich unter Verwendung des Schlichtungsgesuches (Anlage C) an die SCHLICHTUNGSKOMMISSION wenden. Das Schlichtungsverfahren ist für die Nutzer KOSTENLOS.

Gemäß den bestehenden Bestimmungen (Dlgs 196/2003, GDPR) werden die Daten ausschließlich für das Schlichtungsverfahren verwendet.

Das Schlichtungsgesuch kann auf folgenden Wegen der Verbraucherzentrale Südtirol übermittelt werden:

- via E-mail: info@centroconsumatori.it
- per Post: Verbraucherzentrale Südtirol
Zwölfmalgreinerstr. 2
39100 Bozen
- direkt abzugeben am Sitz der Verbraucherzentrale Südtirol, Zwölfmalgreinerstr. 2, 39100 Bozen

Die SCHLICHTUNGSKOMMISSION wird zusammengesetzt aus einem ernannten Vertreter des Blindenzentrums St. Raphael und einem ernannten Vertreter der Verbraucherzentrale Südtirol.

Das Schlichtungsverfahren gilt bei Eingang des Schlichtungsantrags als eröffnet. Nach Erhalt des Antrags ist die Kommission verpflichtet, innerhalb von 20 Tagen einen Schlichtungsversuch zu unternehmen. Solange das Schlichtungsverfahren nicht abgeschlossen ist, sind die Ablauffristen ausgesetzt und vorübergehend alle exekutiven Maßnahmen ausgesetzt, die mit dem Streitgegenstand zu tun haben.

Mögliche Ergebnisse:

- der Schlichtungsversuch ist ERFOLGREICH (es wird eine EINIGUNG zwischen Nutzer und Blindenzentrum erzielt):

Nach Abschluss des Verfahrens und nach Zustimmung des Klienten zum Schlichtungsvorschlag, verfassen und unterzeichnen die Kommissionsmitglieder ein Schlichtungsprotokoll, das den Status einer Vereinbarung hat. Die Parteien verpflichten sich, es vollständig anzunehmen. In diesem Fall gilt der Streit als endgültig beigelegt, mit dem daraus folgenden Verzicht auf jedes diesbezügliche Recht und Vorgehen.

Die Vereinbarung ist unmittelbar nach Kenntnisnahme für die Parteien bindend. Sie erkennen im Inhalt der Schlichtung den Ausdruck ihres gegenseitigen Einverständnisses.

- der Schlichtungsversuch ist ERFOLGLOS (es wird KEINE EINIGUNG zwischen Nutzer und Blindenzentrum erzielt):

Die Kommissionsmitglieder halten dies fest und unterzeichnen am Ende des Verfahrens ein Protokoll der Nichtschlichtung, das dem Nutzer ausgehändigt wird.

Die Parteien können sich dann an die ORDENTLICHE GERICHTSBARKEIT wenden.

Verbraucherzentrale Südtirol	
Adresse	Zwölfmalgreinerstr. 2, 39100 Bozen
Parteienverkehr	Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag: von 9:00 bis 12:00 Uhr und von 14:00 bis 16:00 Uhr Freitag: von 9:00 bis 12:00 Uhr
Telefon	0471 97 55 97
Fax	0471 97 99 14
E-Mail	info@centroconsumatori.it
Webseite	www.consumer.bz.it

Nützliche Kontakte

Blindenzentrum St. Raphael – Onlus	
Adresse	Schießstandweg 36, 39100 Bozen Parkmöglichkeit, nach Verfügbarkeit, auf dem hauseigenen Gelände
Parteienverkehr	Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag, Freitag von 9:00 bis 12:00 Uhr und von 14:00 bis 16:00 Uhr
Telefon	0471 44 23 23
Fax	0471 44 23 00
E-Mail	info@blindenzentrum.bz.it
Webseite	www.blindenzentrum.bz.it
Hinweis! An <u>Feiertagen</u> bleiben die Büros der Struktur <u>geschlossen!</u>	

Büro der Pädagogischen Hausfrühförderung und der Schulberatung für blinde und sehbehinderte Kinder	
Adresse	Die Büros befinden sich im Gebäude des Blindenzentrum St. Raphael Schießstandweg 36, 39100 Bozen
Telefon	Frühförderung: Tel: 0471 44 23 40 (Anrufbeantworter) Schulberatung: Tel: 0471 44 23 62 (Anrufbeantworter)
E-Mail	Frühförderung: fruehfoerderung@blindenzentrum.bz.it Schulberatung: schulberatung@blindenzentrum.bz.it
Hinweis! An <u>Feiertagen</u> bleiben die Büros <u>geschlossen!</u> Nachrichten an die Mitarbeiterinnen können jederzeit auf Anrufbeantworter gesprochen, oder via E-Mail übermittelt werden.	

Anlagen

Anlage A: Formular für Vorschläge

Anlage B: Formular für Beschwerden

Anlage C: Schlichtungsantrag

ANLAGE A – FORMULAR FÜR VORSCHLÄGE

An das
 Blindenzentrum St. Raphael – Onlus
 Schießstandweg 36
 39100 Bozen
info@blindenzentrum.bz.it

Das vorliegende Formular kann für die Einbringung von Vorschlägen verwendet werden. Die enthaltenen personenbezogenen Daten werden ausschließlich zur Übermittlung einer Antwort auf den Vorschlag verarbeitet (gemäß Europäischer Datenschutz-Grundverordnung 2016/679).

Welches Problem wurde festgestellt / Wie lautet der Vorschlag?
Vorgeschlagene Lösung /Verbesserung?

Ort, Datum und Unterschrift

.....

Name und Nachname	
PLZ und Ort	
Straße	
Tel. Nr. / E-Mail	

ANLAGE B – FORMULAR FÜR BESCHWERDEN

An das
Blindenzentrum St. Raphael – Onlus
Schießstandweg 36
39100 Bozen

info@blindenzentrum.bz.it

Das vorliegende Formular kann für die Einbringung von Beschwerden verwendet werden. Der Teil mit den personenbezogenen Daten muss für die Bearbeitung der Beschwerde ausgefüllt werden. Diese Daten werden ausschließlich für die Bearbeitung der Beschwerde verarbeitet (gemäß Europäischer Datenschutz-Grundverordnung 2016/679).

Die/der Unterfertigte
geboren in am
wohnhaft in (Ort, PLZ, Straße, Hausnummer)
.....
Tel. / E-Mail:

reicht Beschwerde ein wegen:

Detaillierte Beschreibung des Vorfalls mit Terminen, Uhrzeiten, Dienste und beteiligte Personen
Die/der Unterfertigte fordert deshalb eine Entschädigung in Höhe von Euro 50 für jede nicht erbrachte/ mangelhafte Leistung (Gesamtbetrag angeben, bzw. Modalitäten für die Behebung des Mangels).

Anlagen:

Ort, Datum und Unterschrift

.....

ANLAGE C – SCHLICHTUNGSGESUCH

Die/der Unterfertigte

geboren in am

wohnhaft in (PLZ, Ort, Straße, Nr.).....

.....

Telefonnummer/E - Mail Adresse

hat am eine Beschwerde eingereicht (Beschwerde beilegen),

hat vom Blindenzentrum St. Raphael die beiliegende Antwort erhalten und ist mit selbiger aus den folgenden Gründen nicht zufrieden:

ODER

hat nach Tagen ab Einreichung keine Antwort auf die beiliegende Beschwerde erhalten. Die/der Unterfertigte hat weder die ordentliche Gerichtsbarkeit angerufen, noch Dritte mit der Behandlung der oben beschriebenen Streitigkeit beauftragt und

ersucht hiermit

um die Durchführung eines Schlichtungsversuchs nach den Vorgaben der Qualitätscharta des Dienstes „Pädagogische Hausfrühförderung für blinde und sehbehinderte Kinder im Vorschulalter und Begleitung während der Schullaufbahn“, welchen das Blindenzentrum St. Raphael Onlus im Auftrag des Betriebs für Sozialdienste Bozen (BSB) durchführt, zur gütlichen Beilegung der gegenständlichen Streitigkeit.

Der/die Unterfertigte nimmt die Zusammensetzung der Schlichtungskommission an, die sich aus den ernannten Vertretern des Blindenzentrums St. Raphael und der Verbraucherzentrale Südtirol VZS zusammensetzt und überträgt dem Vertreter der VZS die volle Befugnis im Hinblick auf den Abschluss des Vergleichs.

Die/der Unterfertigte erteilt der Schlichtungskommission für den gegenständlichen Schlichtungsversuch die Befugnis für den Zugang zu allen Unterlagen und personenbezogenen (auch sensiblen) Daten (gemäß Europäischer Datenschutz-Grundverordnung 2016/679).

Die/der Unterfertigte wählt im Rahmen des Schlichtungsverfahrens den Sitz der VZS als Domizil und gibt in der Folge die Anschrift an, die für die Zustellung des Protokolls über die erfolgte Schlichtung bzw. der Meldung über die nicht erfolgte Einigung zu verwenden ist:

.....

.....

.....

Die/der Unterfertigte wählt für das Schlichtungsverfahren die folgende Sprache: (Zutreffendes ankreuzen)

Deutsch

Italienisch

Die/der Unterfertigte legt folgende Dokumente bei:

Ort, Datum und Unterschrift

.....