

elternbleiben.nrw^{ngo+nro} . c/o Ellinghoven, Bourscheidstr.29 . 52076 Aachen

Adressatenangaben

Vorname:

Name:

Adresse:

PLZ und Ort:

eMail:

Mobile:

Hausanschrift:

Ingo Schniertshauer
elternbleiben.nrw^{ngo+nro}
c/o Ellinghoven
Bourscheidstr.29
52249 Eschweiler

Tel +49 151 62452162

Fax +49 2408 7134993

e-mail: ombudtschaft@elternbleiben.nrw

Internet: <https://elternbleiben.nrw>

Ihr Zeichen

Ihr Schreiben vom

Unser Zeichen

Datum

V919.36-248/25

5. September 2025

Prozessbegleitung, Kostenordnung, AGB, DSGVO-EU Hinweise

Im folgenden erhalten Sie die aktuelle Kostenordnung (KostO), die aktuell gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB's) und die Hinweise zum Datenschutz mit der Bitte der jeweiligen Unterzeichnung (3x) in Blockschrift und mit Datum zu versehen.

Bankverbindung

Bank: IngDiba

IBAN: DE08 5001 0517 5418 4252 89

BIC: INGDEFFXXX

Steuernummer: 201/2578/4927

Sprechzeiten:

Mo,Di,Do 19–21:30

und nach Vereinbarung

§ 1 Präambel und Geltungsbereich

Die Ombudsstelle **elternbleiben.nrw**^{ngo+nro} bietet unabhängige, außergerichtliche Streitbeilegung, Beratung und Vermittlung im Rahmen der geltenden gesetzlichen Vorgaben der Kinder- und Jugendhilfe an. Dazu gehören Dienstleistungen wie nicht weisungsgebundene Prozessbegleitung. Dabei werden gerichtliche Funktionen oder hoheitliche Aufgaben nicht übernommen oder ausgeübt.

Diese Regelung gilt für alle Anträge und Verfahrensbestandteile bei der Prozessbegleitung, soweit nicht anderweitig verbindlich geregelt.

§ 2 Einleitung und Ablauf

1. Die Einleitung des Verfahrens erfolgt schriftlich, telefonisch oder persönlich.
2. Die Ombudsstelle prüft die Schlichtungsfähigkeit und erhebt dafür eine Tagespauschale.
3. Bei positiver Prüfung werden alle Parteien zu einer gemeinsamen Sitzung eingeladen.
4. Ziel ist die einvernehmliche Lösung im Sinne des Kindeswohls.
5. Das Verfahren kann jederzeit von jeder Partei beendet werden.

§ 3 Kostenordnung

„Ziele sind wie Lokomotiven, die Lösungen hinter sich herziehen.“

– Steve de Shazer

-
- Die Kosten der Schlichtung beinhalten eine Aufwandsentschädigung von 37,80 EUR pro Schlichtungstag (inkl. Aktenstudium, Korrespondenz).
 - Reisekosten werden mit 5,7 Litern pro 100 km Verbrauch für E10 (i.H.v. 1,729 Euro pro Liter) berechnet.
 - Zahlungen sind unverzüglich zu leisten. Verzug tritt 30 Tage nach Rechnungslegung ein gemäß § 286 BGB.

§ 4 Vertragsschluss

Der Vertrag mit der Ombudsstelle kommt durch ausdrückliche oder konkludente Erklärung per Chat, E-Mail oder schriftlich zustande.

§ 5 Widerruf und Rücktritt

Widerruf oder Rücktritt vom Vertrag sind jederzeit per E-Mail, Chat oder Telefon möglich und werden von der Ombudsstelle unverzüglich berücksichtigt.

§ 6 Datenschutz

Die Datenverarbeitung erfolgt gemäß der gesonderten Datenschutzerklärung. Dabei werden auch WhatsApp, Google-Dienste und das HESK-Ticketsystem verwendet. Die Betroffenen werden über Verarbeitung und Verschlüsselung informiert.

Adressaten sind angehalten, die Verschlüsselung eigenverantwortlich zu gewährleisten.

§ 7 Rechtliche Grundlagen

Die Leistungen basieren auf §§ 20 II und III SGB V, §§ 1, 4a, 9a, 10, 17, 18, 28, 36 SGB VIII sowie § 2 Abs. 3 RDG. Detaillierte Regelungen sind in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) enthalten.

Name, Vorname (Blockschrift) Datum/Unterschrift Adressat

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) für elternbleiben.nrw

Die Ombudsstelle erbringt eine Ombudtschaftliche Berufspraxis als unabhängige, außergerichtliche Anlaufstelle mit folgenden Leistungen: alternative Streitbeilegung, psychosoziale Beratung, Supervision, Mentoring und sozialpädagogische Diagnostik. Die Tätigkeit erfolgt frei und unabhängig und ersetzt keine gerichtlichen oder hoheitlichen Rechtspflegeaufgabe oder anwaltlichen Tätigkeiten.

Desweiteren erfolgen keine Heilmaßnahmen oder therapeutischen Behandlungen im Rahmen der Ombudsstelle. Die angebotenen Beratungs- und Vermittlungsleistungen ersetzen keine medizinische, psychotherapeutische oder andere heilkundliche Behandlung. Die Ombudsstelle übernimmt keine Haftung für die Wirksamkeit der erbrachten Beratungsleistungen im Hinblick auf individuelle gesundheitliche oder rechtliche Ergebnisse. Die Verantwortung für medizinische Diagnosen und Behandlungen liegt ausschließlich bei dafür qualifizierten Fachkräften. Nutzerinnen und Nutzer der Angebote sind daher angehalten, bei gesundheitlichen oder therapeutischen Fragestellungen stets qualifizierten medizinischen Rat einzuholen.

1. Vertragsschluss

Der Vertrag zwischen der Ombudsstelle elternbleiben.nrw und den Parteien kommt durch ausdrückliche oder konkludente Erklärung zustande. Dies ist auch per Chat, E-Mail oder schriftlich möglich. Die AGB werden mit Vertragsabschluss Bestandteil der Vereinbarung.

2. Leistungen

Die Ombudsstelle bietet eine unabhängige psychosoziale Beratung und Prozessbegleitung an, die folgende Tätigkeiten umfasst:

- Persönliche Beratung in Einzel-, Paar-, Familien- und Gruppengesprächen zur Klärung von Problemen und Lebenssituationen.
- Unterstützung bei der Bewältigung von Lebenskrisen, Konflikten und psychosozialen Belastungen.
- Vermittlung von sozialrechtlichen Informationen und Hilfsmöglichkeiten.
- Begleitung und Unterstützung bei sozialrechtlichen, behördlichen und gerichtlichen Verfahren.
- Förderung der Entwicklung von Handlungskompetenzen, Konfliktlösungsstrategien und Stressbewältigung.
- Mentoring und Supervision zur professionellen und persönlichen Weiterentwicklung.
- Sozialpädagogische Diagnostik zur Erfassung der psychosozialen Situation und Fallplanung.
- Begleitung von Veränderungsprozessen und Unterstützung beim Zugang zu weiteren Fachstellen und Hilfsangeboten.
- Achtung der Vertraulichkeit und Wahrung der Schweigepflicht.

Diese Leistungen ersetzen keine medizinischen oder therapeutischen Behandlungen. Es handelt sich um Prozessbegleitung, Coaching und Aufklärung nach den gesetzlichen Vorgaben und erfolgt ohne Rechtsvertretung.

3. Pflichten der Parteien

Die Parteien verpflichten sich zur Mitwirkung im Verfahren. Sie beachten die Grenzen der Beratung und Unterstützung und erkennen an, dass keine Heilmaßnahmen durch die Ombudsstelle erfolgen.

4. Vergütung und Zahlung

Die Vergütung umfasst:

- Eine Aufwandsentschädigung von 37,80 EUR pro bei Schlichtung verbrachter Tag (inklusive Aktenstudium und Kommunikation).
- Reisekostenerstattung basierend auf einem Verbrauch von 5,7 Litern pro 100 km und tagesaktuellen E10-Preisen.

Beispiel: Für eine Hin- und Rückfahrt von Eschweiler nach Köln (ca. 140 km) bei 2,00 €/Liter ergeben sich Spritkosten von ca. 15,96 EUR.

Zahlungen sind sofort fällig. Bei Zahlungsverzug gelten die gesetzlichen Bestimmungen (§ 286 BGB).

5. Widerruf und Rücktritt

Der Widerruf oder Rücktritt vom Vertrag kann jederzeit und ohne Angabe von Gründen per E-Mail, Chat oder Telefon erklärt werden. Die Ombudsstelle bearbeitet den Widerruf unverzüglich nach Zugang.

6. Datenschutz

Die Verarbeitung personenbezogener Daten erfolgt gemäß der separat beigefügten Datenschutzerklärung. Dabei kommen auch externe Dienste wie WhatsApp, Google-Tools und das HESK-Ticketsystem zum Einsatz. Betroffene sind angehalten, die erforderliche Verschlüsselung selbst zu gewährleisten.

7. Rechtliche Grundlagen

Die rechtliche Basis der erbrachten Leistungen sind §§ 20 II und III SGB V, §§ 1, 4a, 9a, 10, 17, 18, 28, 36 SGB VIII sowie § 2 Abs. 3 RDG. Detaillierte Ausführungen hierzu finden sich in den jeweiligen Gesetzestexten und ergänzend in den Vertragsunterlagen.

8. Haftungsausschluss

Die Ombudsstelle elternbleiben.nrw übernimmt keine Haftung für Schäden, die aus der Nutzung der angebotenen Leistungen entstehen, soweit diese nicht auf vorsätzlichem oder grob fahrlässigem Verhalten beruhen. Insbesondere wird keine Haftung für indirekte, spezielle oder Folgeschäden übernommen.

Die Leistungen der Ombudsstelle verstehen sich als unterstützende, beratende und vermittelnde Maßnahmen und ersetzen keine medizinische, therapeutische oder rechtliche Beratung. Die Ombudsstelle übernimmt keine Gewähr für die Vollständigkeit, Aktualität oder Richtigkeit der bereitgestellten Informationen.

Die Nutzung der Dienste erfolgt auf eigenes Risiko der Parteien. Jede Partei ist selbst verantwortlich für die Einholung fachärztlicher, therapeutischer oder juristischer Beratung, wenn dies erforderlich ist.

Stand: September 2025

Name, Vorname (Blockschrift) Datum/Unterschrift Adressat

Datenschutzerklärung der Ombudsstelle elternbleiben.nrw

1. Begriffsbestimmungen

Diese Datenschutzerklärung beruht auf den Begrifflichkeiten der Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO). Personenbezogene Daten sind alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person beziehen. Eine betroffene Person ist jede natürliche Person, deren Daten verarbeitet werden. Verarbeitung umfasst jede Handlung im Zusammenhang mit personenbezogenen Daten, wie Erheben, Speichern, Verwenden oder Löschen.

2. Name und Anschrift des Verantwortlichen

Verantwortlich im Sinne des Datenschutzes ist: elternbleiben.nrw – Ingo Schniertshauer c/o Ellinghoven, Bourscheidtstraße 29, 52249 Eschweiler, Deutschland Telefon: +49 151 62452162 E-Mail: datenschutz@elternbleiben.nrw Website: <https://elternbleiben.nrw>

3. Cookies

Unsere Website verwendet Cookies, um die Nutzung zu erleichtern und die Inhalte zu optimieren. Cookies sind kleine Textdateien, die im Browser gespeichert werden. Sie können Cookies jederzeit deaktivieren oder löschen über Ihre Browsereinstellungen. Ohne Cookies sind gegebenenfalls nicht alle Funktionen nutzbar.

4. Erfassung von allgemeinen Daten

Beim Besuch unserer Website werden automatisch allgemeine Daten (z. B. Browsertyp, IP-Adresse, Datum/Uhrzeit des Zugriffs) in Server-Logfiles gespeichert. Diese dienen der Sicherheit, Fehlerbehebung, Statistik und zur Optimierung unseres Angebots. Eine Rückschlüsse auf Personen erfolgt nicht.

5. Erhebung und Verarbeitung personenbezogener Daten

Personenbezogene Daten (Name, Adresse, E-Mail etc.) werden nur erhoben, wenn freiwillig durch die betroffene Person z. B. über Kontaktformulare, Newsletteranmeldung oder Registrierung übermittelt. Die Verarbeitung erfolgt ausschließlich auf Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere wenn eine Einwilligung vorliegt oder die Daten zur Vertragserfüllung benötigt werden.

6. Nutzung externer Kommunikationsdienste

Für die Kommunikation, auch mit externen Stellen wie Gerichten und Jugendämtern, verwenden wir unter anderem WhatsApp, Google-Tools und ein HESK-Ticketsystem zur Dokumentation und Ablage. Die dabei verarbeiteten personenbezogenen und Sozialdaten werden unter Beachtung der DSGVO behandelt. Nachrichten in WhatsApp sind Ende-zu-Ende verschlüsselt, jedoch obliegt es den Nutzern, die Verschlüsselung sicherzustellen. Anhänge können lokal oder in der Google-Cloud unverschlüsselt gespeichert werden, womit besondere Sicherungsmaßnahmen notwendig sind.

7. Weitergabe und Dritte

Personenbezogene Daten werden nicht ohne Einwilligung an Dritte weitergegeben, es sei denn, es besteht eine gesetzliche Verpflichtung oder es dient der Vertragsdurchführung.

8. Rechte der Betroffenen

Betroffene Personen haben das Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Widerspruch gegen die Verarbeitung sowie auf Datenübertragbarkeit. Ein Widerruf von Einwilligungen ist jederzeit möglich.

9. Newsletter

Bei Anmeldung zum Newsletter erheben wir die E-Mail-Adresse sowie technische Daten (IP, Datum/Uhrzeit). Die Einwilligung erfolgt im Double-Opt-In-Verfahren, der Versand kann jederzeit widerrufen werden.

10. Sicherheit

Wir setzen zahlreiche technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz personenbezogener Daten ein. Die vollständige Sicherheit im Internet kann jedoch nie garantiert werden.

11. Speicherdauer

Personenbezogene Daten werden nur solange gespeichert, wie es für den Zweck der Verarbeitung notwendig ist oder gesetzliche Aufbewahrungsfristen dies vorsehen.

12. Kontakt zu Datenschutzfragen

Bei Fragen oder Anliegen zum Datenschutz können sich Betroffene an die oben genannten Kontaktdaten wenden.

Name, Vorname (Blockschrift) Datum/Unterschrift Adressat

Ingo Schniertshauer

gez. Ingo Schniertshauer

Eschweiler, 5. September 2025