

## Rechtsberatung für soziale Institutionen

# Leistungsumfang und Nutzung der Beratungsleistungen

### 1. Einleitung

Das Beobachter-Beratungszentrum stellt den Fachleuten sozialer Institutionen seine Beratungsdienstleistungen im Rahmen eines speziellen Beratungsabonnements zur Verfügung. Das Angebot richtet sich ausschliesslich an die Fachleute der sozialen Institutionen und nicht an deren Klienten. Es erlaubt auch keine Beratung der Institution selber.

### 2. Beratungskontingent

#### 12 Beratungsleistungen\*

plus ein Beobachter-Abo für Fr. 780.– im Jahr

#### 24 Beratungsleistungen\*

plus zwei Beobachter-Abos für Fr. 1512.– im Jahr

#### 36 Beratungsleistungen\*

plus drei Beobachter-Abos für Fr. 2196.– im Jahr

#### 48 Beratungsleistungen\*

plus vier Beobachter-Abos für Fr. 2832.– pro Jahr

\*1 Beratungsleistung = 1 Fall, der auch Anschlussfragen beinhalten kann

Die Anzahl der im Abonnementspreis inbegriffenen Beratungsleistungen bezieht sich auf jeweils eine Abonnementperiode (1 Jahr). Ist dieses Kontingent vor Ablauf der Abonnementperiode erschöpft, können auf Anfrage zusätzliche Beratungsleistungen zum Preis von Fr. 90.– eingekauft werden. Die Rechnungsstellung dafür erfolgt jeweils direkt nach Abschluss der Beratungsleistung. Ein nicht ausgeschöpftes Kontingent verfällt nach Ablauf der Abonnementperiode.

Beratungsanfragen, die nur wenig zeitlichen Aufwand verursachen und nicht über einen einzelnen Kontakt hinausgehen, werden nicht an das Kontingent angerechnet. Der Entscheid über eine Anrechnung an das Kontingent liegt beim Beobachter.

### 3. Art und Umfang der Dienstleistungen

Die Beratung wird in allen Fachbereichen erbracht, die das Beratungszentrum anbietet (siehe Punkt 5), und zwar auf folgende Art:

- E-Mail-Beratung, vorab für einfache Fragestellungen
- telefonische Beratung für komplexere Fragestellungen
- Zugang zur Internetdatenbank Guider des Beratungszentrums: [www.guider.ch](http://www.guider.ch)

- Nutzung der digitalen Anwaltsvermittlungsplattform GetYourLawyer

### 4. So nutzen Sie die Dienstleistungen

#### Individuelle Beratung

Sie richten Ihre Anfrage mit einer Schilderung des Sachverhalts per E-Mail an den entsprechenden Fachbereich des Beobachter-Beratungszentrums (E-Mail-Adressen siehe Seite 2, Punkt 5). Wir werden Ihre Anfrage prioritär bearbeiten und Ihnen am folgenden Arbeitstag per E-Mail oder per Telefon antworten.

#### Wichtig

Bitte notieren Sie in der Betreffzeile der E-Mail den Namen Ihrer Stelle und Ihre Kundennummer. Vermerken Sie bitte in der Anfrage Ihre Rückrufnummer und Hinweise über Ihre zeitliche Erreichbarkeit. Sofern zur Beurteilung der Fragestellung und zur Beratung notwendig, werden wir von Ihnen auch Unterlagen zum Fall anfordern. Je nach Komplexität verweisen wir an Beobachter-Netzwerk-Anwälte weiter. Bitte fügen Sie Ihrer ersten E-Mail-Anfrage keine Attachments bei.

#### Datenbank Guider.ch

Mit Ihrem Abonnement haben Sie rund um die Uhr Zugang zu Guider.ch, der Internetberatungsplattform des Beobachters. Dafür müssen Sie sich zuerst auf [www.guider.ch/mitglied](http://www.guider.ch/mitglied) registrieren. Dabei hinterlegen Sie als Benutzernamen Ihre Geschäfts-E-Mail und wählen ein Passwort. Sie haben die Wahl: Entweder können Sie eine allgemeine E-Mail-Adresse (z.B. [info@institution.ch](mailto:info@institution.ch)) und ein Passwort für alle Ihre Mitarbeitenden, welche die Beratung nutzen, festlegen. Oder Ihre Mitarbeitenden registrieren sich je einzeln. Wir empfehlen Ihnen, vor Ihrer E-Mail-Anfrage das Angebot unter Guider.ch zu konsultieren. Dieses Online-Beratungsangebot wird laufend aktualisiert und ausgebaut.

#### Nutzung der Anwaltsvermittlungsplattform GetYourLawyer

Bei besonders komplexen Fragestellungen leiten wir Ihr Anliegen – wenn Sie dies wünschen – an unsere digitale Anwaltsvermittlungsplattform GetYourLawyer weiter. Sie erhalten so bis zu drei Offerten von spezialisierten Rechtsanwältinnen.

#### Nutzungsbedingungen

Im Übrigen gelten die Nutzungsbedingungen des Beobachter-Beratungszentrums sowie die Datenschutzbestimmungen. Sie finden diese unter

<https://www.beobachter.ch/nutzungsbedingungen>.

## 5. Bezeichnung und Inhalt der Fachbereiche, E-Mail-Adressen & Hotline

Fachbereich	Inhalt des Fachbereichs	Mailadresse / Hotline (9-13 Uhr von MO bis FR)
<b>Arbeit</b>	Privatrechtliche Arbeitsverhältnisse Arbeitslosenversicherung, Lehrverträge, Kinder- und Familienzulagen	<a href="mailto:arbeit@beratung.beobachter.ch">arbeit@beratung.beobachter.ch</a> Tel. 058 510 73 71
<b>Wohnen</b>	Miete, Stockwerkeigentum, Grundeigentum, Nachbarrecht	<a href="mailto:wohnen@beratung.beobachter.ch">wohnen@beratung.beobachter.ch</a> Tel. 058 510 73 72
<b>Konsum</b>	Konsumverträge, Reisen, Betreuung, Sachversicherungen, Weiterbildung, Werbung	<a href="mailto:konsum@beratung.beobachter.ch">konsum@beratung.beobachter.ch</a> Tel. 058 510 73 73
<b>Familie</b>	Ehe, Trennung, Scheidung, Erben, Kindesrecht, Konkubinat Gleichgeschlechtliche Partnerschaften	<a href="mailto:familie@beratung.beobachter.ch">familie@beratung.beobachter.ch</a> Tel. 058 510 73 74
<b>Sozialversicherungen</b>	Kranken- und Unfallversicherung, AHV, IV, EL, berufliche Vorsorge, Patientenrecht	<a href="mailto:sozialversicherungen@beratung.beobachter.ch">sozialversicherungen@beratung.beobachter.ch</a> Tel. 058 510 73 75
<b>Staat</b>	Behörden, Strassenverkehr, Strafrecht, Ausländerrecht	<a href="mailto:staat@beratung.beobachter.ch">staat@beratung.beobachter.ch</a> Tel. 058 510 73 76
<b>Finanzen &amp; Steuern</b>	Geldanlagen, Vermögensplanung private Vorsorge, Steuern, Lebensversicherungen, Hypothesen, Bankenprobleme	<a href="mailto:finanzenundsteuern@beratung.beobachter.ch">finanzenundsteuern@beratung.beobachter.ch</a> Tel. 058 510 73 77
<b>Sozialberatung</b>	Beistandschaft, Vorsorgeauftrag, Schule, Sozialhilfe, psychiatrische Klinik, Patientenverfügung, Erziehungsberatung, Lebenshilfe	<a href="mailto:sozialfragen@beratung.beobachter.ch">sozialfragen@beratung.beobachter.ch</a> Tel. 058 510 73 78

### Bei Fragen zum Angebot wenden Sie sich bitte an:

Beobachter-Kundenservice: Telefon 058 510 73 06, [kundenservice@beobachter.ch](mailto:kundenservice@beobachter.ch)

oder an:

Rita Périsset, Beobachter-Beratungszentrum: Telefon 058 269 21 51, [rita.perisset\(at\)beobachter.ch](mailto:rita.perisset(at)beobachter.ch)