

## **Nutzungsbedingungen**

### **1. Allgemeines**

Die soziale Online Beratung der Stadt Nürnberg ist ein digitales Angebot für Kinder- und Jugendliche, Eltern/Personensorgeberechtigte, Familien, Senioren, Pflegebedürftige und deren Angehörige in Nürnberg, sowie Personen, die sich ehrenamtliche engagieren möchten. Die Online Beratung richtet sich an Nürnberger Bürger und Bürgerinnen oder Pflegenden Angehörige, deren zu versorgenden Personen in Nürnberg leben. Die Online Beratung erfolgt durch ausgebildete Pädagoginnen und Pädagogen oder Pflegeberaterinnen und Pflegeberater. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erhalten eine zusätzliche Fortbildung, die speziell auf die Online Beratung ausgerichtet ist.

Wenn Sie mit den Nutzungsbedingungen nicht einverstanden sind, können Sie das Angebot nicht wahrnehmen.

Das **kostenfreie** digitale Beratungsangebot wird aktuell angeboten von:

#### **Jugendamt:**

- Allgemeiner Sozialdienst Region 5 (Langwasser)
- Erziehungs- und Familienberatung (Standort Schoppershofstraße, Standort Johannisstraße und Standort Fürreuthweg)
- Jugendsozialarbeit an Schulen (Sonderpädagogisches Förderzentrum: Grundschule Langwasser Salzbrunner Straße 61, Realschule: Adam-Kraft-Realschule Lutherplatz 4, Berufliche Schule: Berufliche Schule 3 Deumentenstraße. 1, Sonderpädagogisches Förderzentrum: Hauptschule An der Bärenschanze Sielstraße 15)

#### **Sozialamt:**

- Energiesparprojekt
- Sozialpädagogischer Fachdienst
- Beratung für Menschen mit Behinderung

#### **Seniorenamt und Pflegestützpunkt**

#### **Beratung**

Wir beraten alle Menschen, welche in **Nürnberg** leben. Seitens des Jugendamtes/Allgemeiner Sozialdienst können aktuell nur Menschen aus dem Stadtgebiet **Langwasser** das Angebot wahrnehmen. Bald soll jedoch auch hier allen Menschen die Online Beratung zur Verfügung gestellt werden. Für die Beratungen im Pflegestützpunkt besteht keine Voraussetzung den Wohnsitz in Nürnberg zu haben.

Wir beraten zu verschiedenen Themen für Familien, Jugendlichen und Kinder. Der Pflegestützpunkt Nürnberg berät zu allen Fragen rund um das Thema Pflege und Hilfe im Alter. Der Pflegestützpunkt Nürnberg beruht auf der gesetzlichen Grundlage des § 92 c SGB XI.

Alle Informationen hinsichtlich Beratungsthemen der einzelnen Dienststellen/Abteilungen finden Sie auf unserer Homepage [www.onlineberatung.nuernberg.de](http://www.onlineberatung.nuernberg.de)

Wir können keine Rechtsberatung durchführen. Wenn wir in einer Sache nicht selbst beraten und helfen können, dann vermitteln wir Sie gerne mit Ihrem Einverständnis an andere Einrichtungen und Beratungsstellen.

### **Verantwortung für Entscheidungen und Handlungen**

Wir überlegen gemeinsam mit Ihnen wie Sie in Ihrer Situation eine gute Entscheidung für sich treffen können. Für Entscheidungen, die Sie daraufhin treffen, und für Ihre Handlungen sind Sie selbst verantwortlich. Nach § 309 Nr. 7 BGB kann mittels AGB nicht die Haftung für Verletzung Leib, Leben, Körper oder Gesundheit ausgeschlossen werden.

Haftungsansprüche gegen die Stadt sind grundsätzlich ausgeschlossen, sofern seitens des Beratenden kein vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verschulden vorliegt. Von dieser Haftungsbeschränkung ausgenommen sind Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

Die Online Beratung ist von Montag bis Freitag besetzt (außer an Feiertagen). Erst-anfragen werden in der Regel von Montag bis Freitag (außer an Feiertagen) **innerhalb von 48 Stunden** beantwortet. Alle weiteren Antwortfristen vereinbart Ihre Beraterin bzw. Ihr Berater mit Ihnen persönlich.

Bei **akuten Krisen und anderen Notsituationen** wenden Sie sich bitte an folgende Stellen!

**Polizei:** 110

**Notruf:** 112

**ärztliche Bereitschaftsdienst:** 116 117

**Kinder- und Jugendnotdienst/ Koordinierende Kinderschutzstelle :** 24/7 erreichbar unter 0911/ 231 3333

**Krisendienst Mittelfranken:** [Krisendienst Mittelfranken - Krisendienste Bayern](#) 24/7 erreichbar unter der kostenlosen Nummer: 0800 / 655 3000

**Krisenhilfe für Schwangere, Eltern, Kinder und Jugendliche:** [Krisenhilfe für Schwangere, Eltern, Kinder, Jugendliche - Jugendamt der Stadt Nürnberg \(nuernberg.de\)](#)

## **2. Datenverarbeitung und Registrierung**

Um die Online-Beratung nutzen zu können, müssen Sie sich registrieren. Eine Registrierung kann nur erfolgen, wenn Sie sich als ratsuchende Person mit der Gültigkeit der Allgemeinen Nutzungsbedingungen und dem Datenschutzhinweis in ihrer jeweiligen Fassung einverstanden erklären.

Für die Registrierung benötigen Sie ein gesichertes Passwort. Bewahren Sie dieses sicher an einem für andere Personen unzugänglichen Ort auf, damit ihre Daten geschützt sind.

Alle Daten, die Sie mit der Registrierung und anschließenden Beratung an uns übermitteln, einschließlich der ausgetauschten Nachrichten, werden auf einem Server gespeichert. Weitere Informationen zur Verarbeitung Ihrer Daten finden Sie in der Datenschutzerklärung.

Sie können und müssen sich für das Angebot der Online Beratung der Stadt Nürnberg nur einmal registrieren und können dann mit ihrem Account das komplette Angebot des Jugendamtes, Sozialamtes und Seniorenamtes mit nur einer Anmeldung nutzen.

Doppelanmeldungen und das Anlegen mehrerer Accounts sind daher nicht notwendig und auch nicht zulässig. Wir behalten uns vor, im Falle einer Mehrfachnutzung den Erstaccount eines Nutzers zu sperren.

Es kann auch eine Löschung des Accounts erfolgen, wenn Sie gegen die Nutzungsbedingungen verstoßen und z. B. herauskommt, dass Sie für die Beratung beim Jugendamt oder beim Sozialamt eine falsche Adresse angegeben haben und gar nicht in Nürnberg wohnen.

## **3. Vertraulichkeit/Anonymität**

Die Online Beratung findet verschlüsselt statt. Das bedeutet, dass alle E-Mails vor der Übermittlung im Netz verschlüsselt werden. Dadurch können sie von Dritten nicht mitgelesen oder verändert werden.

Die Online Beratung kann anonym genutzt werden. Es gibt zwei Varianten der Anmeldung/Registrierung. Die eine Variante ist die anonyme, die aber z. B. beim Energiesparprojekt oder dem Sozialpädagogischen Fachdienst aufgrund der Beratungsleistung nicht möglich ist. Wenn Ihre Beratungsstelle eine anonyme Beratung zulässt, müssen Sie keine Angaben zu Ihrer Identität (zum Beispiel Name) machen oder Ihre Kontaktdaten (zum Beispiel E-Mail Adresse oder Telefonnummer) angeben. Sie können sich also ohne Rückschluss auf Ihre Person beraten lassen. Melden Sie sich dann bitte nicht mit ihrem echten Namen, sondern einem Nickname an.

Die zweite Variante ist die, dass eine E-Mail-Adresse und etwaige weitere Pflichtfelder angegeben werden müssen. Dies ist für die Beratungsleistung zwingend notwendig.

Durch die Registrierung zur Onlineberatung stimmen sie zu, dass wir die von Ihnen angegebenen Daten (z.B. Alter, Geschlecht, PLZ) für die Beratung und statistische Zwecke nutzen dürfen.

Beachten Sie bitte, dass die Möglichkeit ihr Passwort zurückzusetzen oder die Funktion Passwort vergessen nur zur Verfügung steht, wenn Sie eine Mailadresse hinterlegt haben.

Grundsätzlich unterliegt das Angebot der Online Beratung dem Datenschutz und findet zwischen Ihnen und den Beratenden Personen vertraulich statt. Zur Qualitätssicherung und Kollegialen Beratung, tauschen sich die Beratenden Personen gegebenenfalls untereinander aus um Ihnen die Bestmögliche Unterstützung zu bieten. Auch dabei bleiben Ihre Daten geschützt.

Am Ende einer Beratung stellen wir Ihnen einen Fragebogen zur Verfügung. Dieser ist für Sie nicht verpflichtend, sondern freiwillig. Mit dem Fragebogen wollen wir die Online Beratung auswerten und weiter verbessern. Es geht hier nicht um inhaltliche Fragen zur Beratung. Auch Ihre Angaben im Fragebogen werden vertraulich behandelt.

### **BITTE BEACHTEN SIE:**

Bei der Ankündigung einer Gefahrensituation (z.B. Selbsttötung, Totschlag, eines Mordes oder eines Amoklaufs) gilt die Schweigepflicht der Beraterinnen und Berater nicht mehr!

Das Strafgesetzbuch verpflichtet die Fachkräfte zur polizeilichen Meldung, wenn es um aktuell zu verhindernde Straftaten geht, die andere Personen schwer schädigen oder gar mit dem Tod bedrohen (§ 138 und § 34 StGB).

Suizidgedanken sind ein wichtiges Thema in unserer Beratung und können vertrauensvoll besprochen werden. Sollte es jedoch zu einer glaubhaften Ankündigung eines konkret zu verhindernden Suizids kommen und es keine anderen Hilfemöglichkeiten mehr geben, wird die Schweigepflicht durch Hinzuziehen der Polizei ebenfalls durchbrochen. Dazu sind die Fachkräfte der Onlineberatung der Stadt Nürnberg gezwungen, um sich nicht wegen unterlassener Hilfeleistung strafbar zu machen (§ 323 c StGB).

Sollte es zu einer Zusammenarbeit mit der Polizei kommen müssen, wird auf die Speicherung der IP-Adressen durch den Server-Host zurückgegriffen.

Zudem sind wir dazu verpflichtet alle von Ihnen angegebenen Informationen über Ihre Person und/oder mögliche betroffene Personen (Mailadresse, Wohnadresse, Name) an die Polizei herauszugeben. Die von Ihnen angegebene E-Mail-Adresse kann bei o. g. Ankündigungen vom jeweiligen Administrator eingesehen werden.

### **4. Zweckfremde und diskriminierende/menschenverachtende Nutzung**

Die Online-Beratung darf von Ihnen nicht ohne unsere ausdrückliche Genehmigung auf technische Schwachstellen geprüft werden. Es werden Ihrerseits keine Versuche unternommen, die vorhandenen Sicherheits- und Authentifizierungsmaßnahmen zu umgehen.

Wir behalten uns vor beleidigende, gewaltverherrlichende, rassistische, diskriminierende, sowie pornographisch Inhalte und Registrierungen ohne Ankündigung zu löschen. Strafbare Handlungen werden seitens der Stadt Nürnberg zur Anzeige gebracht.